

Regolamento di Scalo

Edizione 3 del 25 novembre 2024



1. Indice generale

1.	Indice generale.....	1
2.	Elaborazione e Indice delle revisioni	5
2.1	Elaborazione.....	5
2.2	Indice delle revisioni.....	6
3.	PARTE GENERALE.....	7
3.1	Contenuti del Regolamento di Scalo.....	7
3.2	Procedure per l'emissione, l'aggiornamento e la diffusione.....	7
3.3	Privacy	8
3.4	Riferimenti normativi.....	8
3.5	Competenze	9
3.5.1	Soggetti aeroportuali pubblici.....	9
3.5.2	Soggetti aeroportuali privati	9
3.5.3	Comitato di Sicurezza Aeroportuale (CSA).....	11
3.5.4	Aerodrome Safety Committee	11
3.5.5	Aerodrome Emergency Committee	11
3.5.6	Local Runway Safety Team.....	11
3.5.7	Comitato aeroportuale per le facilitazioni (Comitato aeroportuale FAL)	12
3.5.8	Comitato degli utenti	12
3.6	Responsabilità per danni e assicurazioni.....	12
4.	DESCRIZIONE AEROPORTO.....	13
4.1	Descrizione del sedime e dell'intorno aeroportuale.....	13
4.2	Capacità di Scalo e operatività	13
4.2.1	Segnalazione di riduzione dei livelli di servizio e chiusura aeroporto	15
4.3	Tabella riepilogativa Riduzione livello di servizio.....	16
4.3.1	Copertura dei servizi durante gli scioperi.....	17
4.3.2	Richiesta di applicazione delle misure interdittive di carattere temporaneo.....	17
4.3.3	Capacità dichiarata della pista	18
4.3.4	Capacità dei piazzali.....	18
4.4	Funzionamento aeroporto e regole generali	18
4.4.1	Norme generali di comportamento	18
4.4.2	Norme generali per gli operatori aeroportuali	19
4.4.3	Rispetto della normativa e del regolamento	20
4.4.4	Obblighi formativi in materia di safety aeroportuale.....	20
4.4.5	Richiami pubblicitari in ambito aeroportuale	21
4.4.6	Comunicazioni e richieste tra Operatori e Prestatore di servizi.....	21



REGOLAMENTO DI SCALO

4.4.7	Eventi aperti al pubblico	21
4.5	Gestione informativa operatività di scalo	22
4.5.1	Informativa al pubblico	22
4.5.2	Gestione anomalie, avarie e situazioni operative critiche	22
4.6	Accesso in aeroporto e accesso mezzi	22
4.6.1	Automezzi Enti di Stato aeroportuali	23
4.6.2	Accesso ambulanze/polizia penitenziaria/militari e altri casi particolari	23
4.6.3	Procedura per la gestione delle autorizzazioni per l'accesso di persone e mezzi.....	23
4.6.4	Procedure per l'accesso in area di movimento	23
4.6.5	Procedure per il controllo di veicoli operanti in area di movimento - regole di circolazione rilascio patenti aeroportuali	24
4.6.6	Accesso per riprese video e o fotografiche	24
4.6.7	Visite di istruzione	24
4.7	Gestione ambientale	25
5.	ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA	27
5.1	Procedura per la scelta del Prestatore di servizi.....	27
5.1.1	Procedura di accesso dei Prestatori di servizi di assistenza a terra	27
5.1.2	Organizzazione e responsabilità dei Prestatori di servizi	27
5.1.3	Infrastrutture centralizzate	27
5.1.4	Subconcessioni di aree per attività non aeronautiche.....	29
5.1.5	Subconcessioni di aree per attività aeronautiche	29
5.1.6	Modalità di utilizzo degli spazi nelle aree airside e landside	29
5.1.7	Riconsegna dei beni	29
5.1.8	Tutela ambientale	29
5.1.9	Responsabilità per danni e polizze assicurative	30
5.2	Servizi ai passeggeri	30
5.2.1	Assegnazione e utilizzo risorse terminal	30
5.2.2	Modalità di erogazione del servizio.....	30
5.2.3	Procedure di accettazione passeggeri e bagagli.....	30
5.2.4	Passeggeri Minori Non Accompagnati	31
5.2.5	Assistenze speciali	32
5.2.6	Servizi di assistenza sanitaria	33
5.2.7	Gestione anomalie, avarie e situazioni operative critiche	34
5.2.8	Gestione dei gate d'imbarco.....	34
5.2.9	Imbarco e sbarco passeggeri a piedi	34
5.2.10	Attività di biglietteria e acquisto di servizi accessori connessi al volo	34
5.3	Servizi alla riconsegna dei bagagli.....	35



REGOLAMENTO DI SCALO

5.3.1	Procedura per bagagli danneggiati e/o smarriti.....	35
5.3.2	Gestione degli oggetti rinvenuti	36
5.4	Servizi alle merci.....	37
5.4.1	Assegnazione e utilizzo risorse.....	37
5.4.2	Gestione merci speciali.....	37
5.5	Servizi agli aeromobili	37
5.5.1	Risorse air-side	38
5.5.2	Prevenzione FOD, inclusi pulizia/spazzatura piazzale	38
5.5.3	Servizio di marshalling e follow me, gestione del piazzale e dei parcheggi.....	38
5.5.4	Aircraft handling and servicing operations.....	38
5.5.5	Ground Support Equipment (GSE).....	38
5.5.6	Pulizia aeromobile e gestione rifiuti a bordo.....	39
5.5.7	Carico/scarico toilette - Acqua potabile	39
5.5.8	De-icing/De-snowing	40
5.5.9	Operazioni di carico dell'aeromobile.....	40
5.5.10	Procedura rifornimento aeromobili	40
5.5.11	Piano riduzione rischio da impatto con uccelli e animali selvatici.....	40
5.5.12	Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori (voli di Stato, umanitari, ecc., copertura servizi durante lo sciopero).....	40
5.5.13	Assistenza aeromobili con codice letterale superiore rispetto alla categoria dell'Aeroporto 41	
5.5.14	Prestazione servizi di assistenza a terra ad aeromobili impiegati in attività di soccorso	41
6.	SAFETY MANAGEMENT SYSTEM.....	42
6.1	Premessa.....	42
6.2	Reporting System.....	42
6.3	Risk Management.....	42
7.	CARTA DEI SERVIZI E STANDARD QUALITATIVI DI SCALO	43
7.1	La Carta dei Servizi.....	43
7.2	Livelli di servizio e parametri/requisiti minimi operativi di scalo	43
7.3	Servizi oggetto di monitoraggio giornaliero	44
	Giornale di Scalo	44
	Controllo accessibilità infrastrutture aeroportuali	44
7.4	Formazione del personale aeroportuale a contatto con i PRM	45
7.5	Gestione reclami	46
8.	SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (riduzioni di capacità e contingency) 47	
8.1	Gestione di eventi critici aeroportuali: procedura (Airport Contingency Plan).....	47
8.2	Comitato risposta crisi: composizione, convocazione e attivazione	47



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 4 di 53

8.3	Operazioni in presenza di limitazioni operative	47
9.	VERIFICHE E MISURE INTERDITTIVE	48
9.1	Verifica del rispetto del Regolamento di Scalo e provvedimenti interdittivi	48
9.2	Attività di auditing verso gli Operatori	48
9.2.1	Accertamento e contestazione delle infrazioni	48
9.3	Misure interdittive	49
9.4	Sanzioni	49
9.5	Attività di coordinamento del Gestore (controllo sulle attività ordinarie e intervento in caso di contingency)	50
9.5.1	Segnalazione dei malfunzionamenti	50
9.5.2	Piano di continuità operativa (Contingency Plan)	50
9.5.3	Attivazione	50
10.	Allegati	51
10.1	Verbale di accesso e inizio attività	51
10.2	Tabella di continuità operativa	52



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 5 di 53

2. Elaborazione e Indice delle revisioni

2.1 Elaborazione

Edizione	Revisione	Data	Nominated Persons	Accountable Manager
3	0	25/11/2024	Maintenance Manager Ing. Dania Miconi	Dott. Alexander D'Orsogna
			Operational Services Manager & Post Holder Terminal Handling Manager Training Manager Dott.ssa Barbara Angeletti	
			Quality Manager Dott.ssa Giordana Fattori	
			Safety & Compliance Monitoring Manager Maria Letizia Bernabeo	
			Security Manager Francesco Cardinali	



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 6 di 53

2.2 Indice delle revisioni

--	--	--



3. PARTE GENERALE

3.1 Contenuti del Regolamento di Scalo

Il Regolamento di Scalo (in seguito Regolamento) è la raccolta organica di regole e procedure, con esclusione dei piani di emergenza, in vigore presso l'aeroporto di Ancona Falconara, elaborate per il coordinato e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti nel rispetto degli obiettivi di sicurezza ed efficacia del servizio, stabilendone le condizioni d'uso.

Il presente Regolamento è stato predisposto dalla Società di gestione Ancona International Airport S.p.A. (di seguito Gestore), in conformità alle disposizioni in vigore e adottato da ENAC - Direzione Territoriale Regioni Centro tramite Ordinanza, che lo rende cogente rispetto alla comunità aeroportuale; pertanto tutti gli operatori devono garantire l'esercizio delle loro attività secondo quanto indicato, formando il proprio personale sui contenuti.

Il Regolamento riprende le precedenti disposizioni già contenute nelle Ordinanze emanate dal Direttore Territoriale, evidenziando in particolare gli obblighi che i vari soggetti che operano nel sedime assumono sia reciprocamente, che nei confronti di ENAC e le condizioni in base alle quali sono fornite le differenti prestazioni.

In quanto strumento di raccolta di procedure operative di scalo, il Regolamento non contiene riferimenti a tariffe di servizi forniti nello scalo a qualsiasi titolo.

Il Gestore ha l'onere di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Regolamento.

L'inosservanza ai contenuti riportati a carico del soggetto pubblico o privato può comportare l'attivazione di sanzioni da parte della Direzione Territoriale Regioni Centro a carico del soggetto che non vi ha ottemperato.

3.2 Procedure per l'emissione, l'aggiornamento e la diffusione

La responsabilità per l'emissione e la tenuta del Regolamento è del Gestore.

Il Regolamento verrà aggiornato ogni qualvolta siano predisposte e, conseguentemente, adottate dalla Direzione Territoriale Regioni Centro modifiche a procedure esistenti o nuove.

Modifiche non significative dal punto di vista operativo (aggiornamento numeri di telefono, correzione refusi tipografici o simili) saranno apportate direttamente dal Gestore previa semplice comunicazione alla Direzione Territoriale Regioni Centro.

Tutte le revisioni verranno evidenziate con una bordatura come quella che accompagna questa parte di testo.

La responsabilità dell'aggiornamento è in capo al responsabile del settore a cui si riferisce l'aggiornamento. Le modifiche sono recepite dal Post Holder Terminal per la revisione e sono indicate nell'"Indice delle revisioni", incluso nella parte iniziale del presente Regolamento.

Il Gestore è responsabile della diffusione del Regolamento a tutti i soggetti aeroportuali pubblici e privati interessati, operanti nell'Aeroporto di Ancona.

La diffusione del Regolamento avviene attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale di Ancona International Airport <https://www.ancona-airport.com/>, sezione Normativa Aeroportuale.

In relazione agli ambiti di applicazione (area di manovra, apron, aerostazione, ecc.), gli obblighi e le condizioni sono riportati in procedure direttamente esplicitate oppure richiamate dal Manuale di Aeroporto. La normativa è consultabile dall'area riservata del sito istituzionale dell'aeroporto: <https://www.ancona-airport.com/area-riservata/>.

La partizione è protetta da password, la quale deve essere richiesta ai seguenti indirizzi e-mail: barbara.angeletti@ancona-airport.com e letizia.bernabeo@ancona-airport.com.



Tutti i documenti allegati al presente Regolamento o ai quali lo stesso fa esplicito rinvio formano parte integrante e sostanziale dello stesso e costituiscono le condizioni d'uso dell'aeroporto di cui all'art. 699 del Codice della Navigazione, così come stabilito dal D.Lgs. n. 96/05.

Con riferimento agli aspetti connessi alla tutela della safety, sulla base di quanto previsto dal Reg. (UE)139/2014, il presente regolamento è integrato, per le finalità che gli sono proprie, con il Manuale di Aeroporto, al quale tutti i soggetti che operano in aeroporto devono obbligatoriamente attenersi.

3.3 Privacy

Al fine dello svolgimento degli obblighi definiti nel Regolamento, il Gestore si impegna a trattare i dati personali e commerciali in forma prevalentemente automatizzata, adottando adeguate garanzie di riservatezza e sicurezza in conformità a quanto previsto dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali "GDPR", Reg. UE 2016/679.

In particolare, il Gestore ha già predisposto un sistema di misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, così come previsto dalla normativa di cui all'art. 32 GDPR, per tutelare la corretta conservazione dei dati custoditi negli archivi sia informatici che cartacei.

Inoltre, al fine di permettere l'esercizio dei diritti spettanti ai singoli in relazione ai dati che vengono trattati dal Gestore, questi si impegna a comunicare a ciascun operatore i trattamenti di dati che lo riguardano le modalità con cui questi avvengono, ed i diritti ad egli riconosciuti in relazione agli stessi.

Gli interessati cui si riferiscono i dati personali trattati hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione, l'aggiornamento e la rettifica, ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR. È inoltre riconosciuto il diritto di chiederne la cancellazione, la limitazione, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento scrivendo al DPO nominato da Ancona International Airport S.p.A. al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@ancona-airport.com.

3.4 Riferimenti normativi

I riferimenti normativi vigenti sono i seguenti:

- Circolare ENAC APT 19 del 26 ottobre 2005
- Regolamento (UE) 2018/1139 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 4 luglio 2018 recante norme comuni nel settore dell'aviazione civile, che istituisce un'Agenzia dell'Unione europea per la sicurezza aerea;
- Regolamento (UE) 139/2014 della Commissione del 12 febbraio 2014 che stabilisce i requisiti tecnici e le procedure amministrative relativi agli aeroporti ai sensi del Regolamento (CE) n. 216/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- Regolamento (CE) 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91;
- Regolamento (UE) 1321/2014 della Commissione Europea del 26 novembre 2014 sul mantenimento della navigabilità di aeromobili e di prodotti aeronautici, parti e pertinenze, nonché sull'approvazione delle imprese e del personale autorizzato a tali mansioni, Allegato II, Parte 145;
- Codice della Navigazione, approvato con R.D. 30 marzo 1942 n. 327, come modificato nella parte aeronautica con D. Lgs. 9 maggio 2005, n. 96, a norma dell'art. 2 della L. 9 novembre 2004, n. 265 e successive disposizioni correttive e integrative di cui al D. Lgs. 15 marzo 2006, n. 151;



- D.M. 30 giugno 2011 "Disposizioni da osservarsi durante il rifornimento di carburante agli aeromobili";
- Regolamento, Certificazione Dei Prestatori Di Servizi Aeroportuali Di Assistenza A Terra, nella versione vigente;
- Regolamento, Segnalazione Immediata Incidente Aereo, Inconveniente Aereo Grave O Disservizio Aeroportuale Grave, nella versione vigente;
- Regolamento "Trasporto aereo delle merci pericolose", nella versione vigente;
- ICAO Doc. 9137 Airport Service Manual - Part 8 - Airport Operational Services;
- ICAO Doc. 10121, Manual on Ground Handling;
- Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione civile (PNS) per le parti interessate.

3.5 Competenze

Le procedure previste dal Regolamento sull'Aeroporto di Ancona Falconara sono concordate e condivise dal Gestore con soggetti pubblici e privati presenti, che si riuniscono e operano congiuntamente nei comitati e/o gruppi di lavoro di seguito descritti.

3.5.1 Soggetti aeroportuali pubblici

E.N.A.C.

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile è l'unica autorità nazionale di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'Aviazione Civile, nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Direzione Territoriale Regioni Centro

Struttura periferica di ENAC, con compiti di vigilanza e controllo nell'ambito territoriale di competenza. La Direzione Territoriale, ai sensi dell'art. 718 del Codice della Navigazione, esercita le funzioni di polizia degli aeroporti; svolge l'attività sanzionatoria prevista per l'inosservanza delle condizioni d'uso degli aeroporti e delle disposizioni del regolamento di scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aerei e aeroportuali; adotta le misure interdittive di carattere temporaneo previste dal regolamento di scalo e dal manuale d'aeroporto.

Altri Enti di Stato

Enti operanti in area aeroportuale: Polizia di Frontiera, Vigili del Fuoco, Agenzia delle Dogane, Guardia di Finanza, Sanità Aerea (USMAF - Ufficio Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera).

E.N.A.V. SpA

Società Nazionale di Assistenza al Volo S.p.A., costituito in Società per Azioni per effetto della legge n. 665/1996, a cui sono affidati i servizi del traffico aereo, delle telecomunicazioni aeronautiche, di radionavigazione e radiodiffusione, delle informazioni aeronautiche e della meteorologia aeroportuale. Sono funzioni di ENAV la torre di controllo (TWR) e il controllo del traffico aereo (CTA).

3.5.2 Soggetti aeroportuali privati

Gestore aeroportuale o Ente di gestione aeroportuale (CE793/2004: *Managing Body of an Airport* - ICAO: *Aerodrome Operator; Airport Management Company*)

Il Gestore è il soggetto cui sono affidate, sotto la vigilanza di ENAC, insieme ad altre attività o in via esclusiva, l'amministrazione e la gestione delle infrastrutture aeroportuali, unitamente all'attività di coordinamento e controllo delle attività dei diversi operatori presenti in aeroporto (D.lgs 13 gennaio 1999, n.18; C.d.N. ar. 705).



Prestatore di servizi di assistenza a terra a terzi (*Ground Handling Service Provider*)

Persona fisica o giuridica, certificata ai sensi del Regolamento ENAC "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra", che fornisce a terzi una o più categorie dei servizi di assistenza a terra di seguito elencati (D.lgs 13 gennaio 1999, n.18, Allegato A):

- Assistenza amministrativa e supervisione
- Assistenza passeggeri
- Assistenza bagagli
- Assistenza merci e posta
- Assistenza operazioni in pista
- Assistenza pulizia aeromobile e servizi di scalo
- Assistenza carburante
- Assistenza manutenzione all'aereo
- Assistenza operazioni aeree e gestione equipaggi
- Assistenza trasporto a terra
- Assistenza ristorazione "catering"

PSA

Il Presidio Sanitario Aeroportuale svolge le attività necessarie per prestare aiuto di primo intervento e assistenza sanitaria di emergenza/urgenza per l'utenza dell'aeroporto.

Il PSA deve soddisfare le seguenti prestazioni:

- Intervento di primo soccorso sanitario in caso di emergenza aeroportuale, in attesa dell'arrivo dei soccorsi sanitari del 118 e nell'ambito delle attività dettagliate nei vigenti Piani di Emergenza Aeroportuale;
- Intervento di primo soccorso sanitario in caso di passeggero con malore a bordo dell'aeromobile, in attesa dell'arrivo dei soccorsi sanitari del 118, se attivati;
- Intervento di primo soccorso sanitario all'interno del sedime aeroportuale in caso di passeggeri, operatori aeroportuali e utenti dell'aeroporto colti da malore e/o da infortunio;
- Intervento sanitario su indicazione dell'USMAF-SANS territorialmente competente in caso di segnalazione di patologie infettive-diffusive sospette e/o confermate.

Il PSA è attivo esclusivamente durante l'operatività dell'aeroporto e il relativo funzionamento è stabilito come di seguito illustrato.

Al PSA opera personale adeguato per preparazione professionale ed esperienza. La squadra presente per ogni turno di lavoro è composta almeno da un medico e da una figura professionale addestrata al pronto intervento. Al verificarsi di situazioni che, per complessità, esulino dalla competenza e dalle capacità di intervento del PSA, sarà cura del personale sanitario in turno contattare tempestivamente il 118, al fine di trasportare il paziente al più vicino presidio ospedaliero.

Il PSA è dotato di un'Autoambulanza di tipo A, utilizzabile all'interno del sedime aeroportuale.

Vettore, Operatore Aereo o Esercente (*Air Operator, Airport User, Air Carrier, Operator*)

Persona fisica o giuridica che trasporti per via aerea passeggeri, posta, merci da/per l'aeroporto considerato (D.lgs 13 gennaio 1999, n.18) con o senza remunerazione. Sono ivi comprese le attività di Aviazione Generale e di Lavoro Aereo.

Ogni vettore deve provvedere alla nomina di un Caposcalo, con procura di carattere generale per tutto ciò che concerne l'esercizio dell'impresa, che assicuri un'autonomia, anche di carattere economico, tale da garantire in particolare la tutela dei diritti dei passeggeri. In mancanza della nomina di Caposcalo, ogni vettore deve provvedere alla predetta rappresentanza anche tramite procura conferita ad altri preposti dell'esercente. Detta procura deve essere depositata presso la Direzione Territoriale ENAC nella cui circoscrizione di caposcalo o il preposto deve esercitare le sue attribuzioni per essere poi resa pubblica sul sito ENAC. In mancanza della nomina del caposcalo o del preposto, il Direttore Territoriale adotterà le conseguenti sanzioni previste dall'art. 1174 c.n.



Autoproduttore (*Self Handling User*)

Utente che fornisce a se stesso una o più categorie di servizi di assistenza a terra e non stipula contratto con terzi, sotto qualsiasi denominazione, avente per oggetto la prestazione dei servizi stessi (D.lgs 13 gennaio 1999 n.18).

Subconcessionari (*Lessee*)

Operatori privati che occupano e/o utilizzano spazi, aree, impianti all'interno del sedime aeroportuale in base a un contratto di subconcessione, per svolgervi le proprie attività di tipo aeronautico o commerciale.

Altri soggetti privati non aeroportuali

Passeggero: colui che usufruisce del servizio di trasporto aereo

Visitatore: accompagnatore del passeggero o frequentatore occasionale

Cliente: colui che usufruisce di un servizio diverso dal trasporto aereo

Ogni operatore privato aeroportuale dovrà fornire al Gestore il nominativo del proprio rappresentante locale (diretto o delegato) con pieni poteri di rappresentanza, in particolare per quanto attiene security, safety, Carta dei Diritti del passeggero.

3.5.3 Comitato di Sicurezza Aeroportuale (CSA)

L'ENAC, nella persona del Direttore Territoriale, per lo svolgimento delle sue funzioni in materia di security, si avvale di un comitato consultivo, il Comitato di Sicurezza Aeroportuale che si riunisce su convocazione della Direzione Territoriale Regioni Centro.

Il CSA è composto dal Direttore della Direzione Territoriale Regioni Centro, o suo delegato, che lo presiede con funzioni di coordinamento e dai responsabili della Polizia di Frontiera, della locale Agenzia delle Dogane, della Guardia di Finanza, dei Vigili del Fuoco, dell'ENAV o loro delegati. Il Comitato può essere integrato, laddove lo richiedano le problematiche trattate, dai rappresentanti di altri enti o operatori. In rappresentanza del Gestore, sono tenuti a partecipare alle riunioni l'Accountable Manager, il Security Manager e, in base agli argomenti trattati, il Post Holder Terminal e Movimento, il Post Holder Infrastrutture e Manutenzione e il Safety Manager.

I compiti del Comitato sono di promozione, di studio e di coordinamento delle iniziative e di ogni altro provvedimento volto a prevenire attività di interferenza illecita che inficiano la sicurezza della navigazione aerea, delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.

3.5.4 Aerodrome Safety Committee

È un comitato di tipo consultivo i cui membri, dotati di autonomia decisionale e di capacità di assunzione di responsabilità verso l'esterno, sono da individuare nell'ambito dei vertici aziendali delle organizzazioni sia pubbliche che private presenti in aeroporto.

3.5.5 Aerodrome Emergency Committee

L'Aerodrome Emergency Committee fa parte del Safety Committee ed è un gruppo locale specializzato e dedicato alla corretta gestione delle emergenze in adeguamento al Regolamento europeo 139/2014. Ha il compito specifico di analizzare e valutare i piani di emergenza aeronautici.

3.5.6 Local Runway Safety Team

Il Local Runway Safety Team è un sotto gruppo del Safety Committee con il compito specifico di analizzare e valutare la Safety operativa della pista e, più in generale dell'area di manovra, onde poter concretamente



contribuire all'adozione di idonee misure correttive e/o preventive, finalizzate a contenere e/o a diminuire il numero degli eventi legati alle incursioni in pista.

3.5.7 Comitato aeroportuale per le facilitazioni (Comitato aeroportuale FAL)

Il Comitato FAL viene convocato dalla Direzione Territoriale Regioni Centro su base annua e ogni qualvolta le circostanze lo richiedano con il compito di implementare tutte le misure e le procedure necessarie a consentire il veloce e agevole svolgimento delle operazioni connesse al trasporto aereo negli aeroporti aperti al traffico aereo internazionale. Qualunque Ente può richiederne la convocazione straordinaria alla Direzione Territoriale Regioni Centro per affrontare problematiche sorte nel proprio ambito di lavoro, con riunioni plenarie o ristrette. Il Comitato FAL è presieduto dal Direttore Territoriale o suo delegato e ne sono membri effettivi tutti gli Enti che operano in aeroporto, quali Ministero degli Interni, Ministero della Salute, Agenzia delle Dogane, Ministero della Salute, Guardia di Finanza, Gestore, Rappresentanti dei Vettori e Prestatori di servizi a terra, che devono designare un proprio rappresentante al suo interno.

I compiti del Comitato FAL sono:

- Rivedere regolarmente lo stato delle facilitazioni in aeroporto;
- Coordinamento a livello locale delle attività di facilitazioni tra Agenzie, Dipartimenti Territoriali di Ministeri e altri soggetti pubblici e privati interessati e/o responsabili dell'attuazione di sicure di facilitazione;
- Esaminare e valutare problematiche inerenti specifiche situazioni di facilitazioni in ambito aeroportuale e proporre agli Enti interessati proposte di facilitazioni.

3.5.8 Comitato degli utenti

Il Comitato degli utenti viene convocato con cadenza annuale. Pur non presenti localmente, i rappresentanti delle Compagnie di navigazione aerea sono invitati a partecipare e, in caso di loro assenza, vengono coinvolti i loro referenti interni (Capiscalo di servizio), al fine di concordare i requisiti minimi. Il verbale viene successivamente divulgato ai vettori interessati tramite messaggio e-mail.

3.6 Responsabilità per danni e assicurazioni

Ogni soggetto che opera in ambito aeroportuale è direttamente responsabile ad ogni effetto per i danni arrecati a persone o cose in conseguenza di fatti od omissioni connesse alla propria attività anche dovuti a colpa grave. Ogni soggetto deve quindi provvedere a stipulare un'apposita polizza assicurativa con compagnia di rilevanza nazionale, per un massimale unico per sinistro (rapportato all'effettivo danno provocabile dalla attività) e fornirne a Ancona International Airport SpA una copia della polizza ai fini del "Verbale di accesso e di inizio attività".



4. DESCRIZIONE AEROPORTO

4.1 Descrizione del sedime e dell'intorno aeroportuale

L'Aeroporto di Ancona-Falconara "Raffaello Sanzio" (Cod. ICAO: LIPY; cod. IATA: AOI) è situato ad ovest della città di Ancona in un'area adiacente all'autostrada A14 Bologna-Taranto. Il sedime aeroportuale ha un'estensione di circa 194 ettari e dista 13 km da Ancona (capoluogo di regione) e solo 5 Km dal centro di Falconara Marittima (città più vicina).

Il sedime ricade quasi totalmente su territorio del comune di Falconara Marittima ed in minima parte (lato testata 04) all'interno del comune di Chiaravalle.

4.2 Capacità di Scalo e operatività

L'Aeroporto è operativo per aeromobili con codice 4D. Previa studio aeronautico che attesti la compatibilità delle operazioni in relazione alle infrastrutture, sono ammesse operazioni di aeromobili con codice di riferimento 4E (vedi procedura Manuale di Aeroporto, Parte E, Sez.28)

Sono consentite operazioni con procedure in IFR in CAT1 per pista 22 e VFR per pista 04 e pista 22, come descritte in AIP AD 2. In ogni caso il sorvolo dell'area della raffineria API non può essere effettuato a meno di 3000 ft (AD 2 LIPY 8-1).

In condizioni di bassa visibilità (RVR al TDZ uguale o inferiore a 550 m o base delle nubi inferiore a 200 ft) sono applicate procedure LVP. Entrambe le piste 22 e 04 sono utilizzabili per decolli con RVR inferiore a 550 m, ma non inferiore a 400 m.

L'attuale capacità infrastrutturale è pari a circa 1.000.000 di pax/anno e 30.000 mov/anno con un numero di movimenti massimi previsti pari a 8 mov/ora.

In caso di declassamento della categoria antincendio, per i voli cargo l'operatività è garantita fino a due categorie ICAO inferiori (CAT.8).

Fatte salve le situazioni di oggettiva impossibilità, il gestore, negli orari di apertura dell'aeroporto, deve sempre garantire l'atterraggio, e i servizi essenziali per la prosecuzione del volo. Le situazioni di "oggettiva impossibilità" sono esclusivamente quelle che impediscono un atterraggio sicuro.

La Società di Gestione fornisce all'Ente ATC, quanto prima e al fine del possibile rilancio verso l'aeromobile, le informazioni relative al livello minimo di servizio che può garantire all'aeromobile dirottato, l'eventuale ritardo per le operazioni di rampa e ogni altra informazione utile all'equipaggio per attuare il dirottamento.

La Società di Gestione informa proattivamente e tempestivamente l'Ente ATC in merito ad eventuali riduzioni di capacità non pianificate.

L'aerostazione passeggeri è costituita da tre edifici allineati: il primo e il terzo sono utilizzati rispettivamente come padiglioni arrivi e partenze, quello centrale è in parte utilizzato come uffici.

Nel Padiglione Arrivi sono presenti i seguenti servizi:

- Due sale riconsegna bagagli;
- Due nastri di riconsegna bagagli;
- Atrio arrivi;
- Postazioni di controllo Polizia di Stato, Agenzia delle Dogane e Guardia di Finanza;
- Uffici Enti di Stato;
- Ufficio bagagli "Lost And Found";
- Uffici noleggio auto;



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 14 di 53

- Una cassa parcheggio automatica;
- Presidio Sanitario Aeroportuale, dotato di sala infermeria, sala visite, stanza medico, stanza autisti e servizi dedicati idonei anche a persone con disabilità;
- Ufficio USMAF;
- Uffici della Direzione Territoriale Regioni Centro al primo piano.

Nel Padiglione Partenze sono presenti i seguenti servizi:

- Atrio partenze;
- Sala attesa partenze landside;
- Nove banchi check-in;
- Una postazione biglietteria;
- Una postazione informazioni;
- Cassa parcheggio con operatore;
- Una cassa parcheggio automatica;
- Uffici enti di stato;
- Quattro gate nazionali e Schengen e due gate extra Schengen (modulabili);
- Nastri di imbarco bagagli;
- Servizi generali quali bar, tabacchi, negozi.

Nel Padiglione centrale attualmente sono presenti i seguenti uffici:

- Uffici operativi Ancona International Airport;
- Uffici.

Nel Padiglione Cargo è presente il seguente servizio:

- Canale sanitario.

L'orario di operatività dell'Aeroporto è dalle 06:00 alle 24:00 locali tutti i giorni ad esclusione del lunedì che permane operativo e aperto al traffico aereo dalle 00:00 alle 24:00.

Negli orari di chiusura notturna, i voli di linea in ritardo e i voli ambulanza, trasporto organi e sanitario d'urgenza sono garantiti in accordo alla Operation Letter "Procedure Operative per estensioni e aperture straordinarie durante le ore notturne" (allegato esterno al Manuale di Aeroporto Parte E, Sezione 26 - Operazioni notturne).

Negli orari di chiusura notturna, il decollo e l'atterraggio in emergenza dell'elicottero impegnato in missioni per il trasporto sanitario d'urgenza (HEMS/MEDEVAC) è garantito in accordo alla Operatorio Letter "Procedure Operative per missioni HEMS e MEDEVAC AVINCIS Mission Critical Services Italia S.p.A." (allegato esterno al Manuale di Aeroporto Parte E, Sezione 26 - Operazioni notturne).

L'orario di accesso al terminal partenze dell'Aeroporto per i passeggeri è garantito almeno due ore prima della partenza del primo volo della giornata.

I servizi ai passeggeri compresi i servizi di ristorazione devono essere garantiti per tutto il tempo di apertura dell'aerostazione.

Si rimanda ai documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte C, Sezione 4 - Caratteristiche dell'aeroporto

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 20 - Servizi di salvataggio e antincendio

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 26 - Operazioni notturne

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 28 - Operazioni di aeromobile con codice letterario superiore



4.2.1 Segnalazione di riduzione dei livelli di servizio e chiusura aeroporto

Il Gestore Aeroportuale - Ufficio Operativo di Scalo - fornisce tempestivamente notizie all'ENAC Direzione territoriale, ad ENAV, ai Vettori e agli Enti interessati in merito a riduzioni del livello del servizio e ad interventi sull'area di movimento dell'aeroporto, nonché in merito alla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione aerea nell'ambito del sedime ricevuto in concessione. Le modalità di comunicazione agli operatori aeroportuali e agli Enti interessati riguardo la riduzione del servizio e/o della chiusura di aeroporto sono riepilogate, a titolo non esaustivo, nella tabella al punto 4.3.

Uguali obblighi di informazione si applicano agli altri operatori privati aeroportuali nei casi in cui ricada nel loro ambito di competenza istituzionale la circostanza che può originare una riduzione del livello di servizio.

ENAV fornisce tempestivamente notizie all'ENAC e al Gestore Aeroportuale - Ufficio Operativo di Scalo - (che si incarica di estendere l'informativa al Prestatore/Autoprodotto/Vettore) in merito a riduzioni del livello del servizio e ad interventi sull'area di movimento dell'aeroporto per quanto riguarda i servizi e gli impianti di competenza di ENAV.

Nei casi in cui la riduzione del livello di servizio attenga alla sfera di competenza di ENAV, l'informativa aeronautica è originata direttamente da ENAV stessa.

Nei casi in cui la riduzione del livello del servizio per motivi di emergenza e/o urgenza attenga alla sfera di competenza degli Enti di Stato, l'informativa aeronautica è originata da ENAC o dal Gestore salva ratifica dell'ENAC.

Quando le variazioni interessano i servizi antincendio e soccorso resi dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, questi comunicano l'eventuale categoria aeroportuale disponibile ad ENAV (TWR) e all'Ufficio Operativo di Scalo. Quest'ultimo provvederà a richiedere NOTAM, salva ratifica dell'ENAC, nei casi previsti. La chiusura dell'aeroporto viene disposta direttamente dall'ENAC Direzione Territoriale o in caso di emergenza e/o urgenza dal Gestore salva ratifica dell'ENAC.

In caso di chiusura totale o parziale dello scalo, a seguito di disposizioni motivate dell'ENAC, nessun soggetto potrà avanzare nei confronti del Gestore o dell'ENAC, pretese di indennizzo o risarcimento alcuno per la mancata messa a disposizione degli impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali.

Si rimanda ai documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte D, Sezione 5 - Caratteristiche di aeroporto da comunicare al servizio di informazione aeronautica

Manuale di Aeroporto, Parte D, Sezione 6 - Manuale di Aeroporto, Parte D, Sezione 6 - Dimensioni delle infrastrutture aeroportuali

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 7 - Gestione delle informazioni aeroportuali

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 19 - Piano di Emergenza Aeroportuale



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 16 di 53

4.3 Tabella riepilogativa Riduzione livello di servizio

Riduzione livello di servizio per:	Dichiarazione a cura di:	Modalità di comunicazione:	
1. EVENTI ATMOSFERICI			
1.1	Nebbia (scarsa visibilità)	GESTORE - UOS	TELEFONO
1.2	Neve, acqua, slush (contaminazione della pista)	GESTORE - UOS	RUNWAY STATE GROUP/SNOWTAM
1.3	Avviso di aeroporto per avverse condizioni meteo	GESTORE - UOS	POSTA ELETTRONICA
2. ATTIVITA' CHE POTREBBERO COSTITUIRE PERICOLO ALLA NAVIGAZIONE AEREA			
2.1	Eventi e attività speciali interessanti il traffico aereo	ENAC DT	NOTAM
3. EMERGENZE			
3.1	Incidente	ENAC DT / GESTORE - UOS	NOTAM
3.2	Minaccia atti illeciti contro l'aviazione civile	POLIZIA DI STATO / GESTORE - UOS	NOTAM
4. RIDUZIONE CAPACITA' SOTTOSISTEMI			
4.1	Pista e piazzali	GESTORE	NOTAM
4.2	Aiuti visivi luminosi	ENAV	NOTAM
4.3	Categoria antincendio aeroportuale	VVF/ GESTORE - UOS	NOTAM
4.4	Restrizioni temporanee dello spazio aereo	ENAC DT	NOTAM
4.5	Incendi, allagamenti, crolli infrastrutture	GESTORE - UOS	NOTAM



4.3.1 Copertura dei servizi durante gli scioperi

Gli operatori privati, nell'evenienza di scioperi indetti dal proprio personale, dovranno garantire i servizi funzionalmente connessi alle attività di Aviazione Civile e di navigazione aerea sulla base di quanto disciplinato dalla c.d. "Regolamentazione provvisoria" approvata dalla "Commissione di Garanzia dell'Attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali" con delibera n. 01/92 del 19/7/2001. Inoltre, tutti coloro che concorrono all'erogazione dei servizi di trasporto aereo devono attenersi a quanto prescritto da:

- L.146/1990 modificata dalla L.83/2000
- Nota ENAC prot. 04-2130DG del 19/7/2004

4.3.2 Richiesta di applicazione delle misure interdittive di carattere temporaneo

Le informazioni da promulgare tramite NOTAM, a titolo esemplificativo, comprendono:

- Ampliamenti, chiusura o mutamenti significativi nelle operazioni di aeroporto e piste, incluse variazioni nelle disponibilità dell'area di manovra e variazioni delle distanze dichiarate di pista;
- Istituzione o cancellazione di servizi aeroportuali oppure modifiche di rilievo del funzionamento di tali servizi;
- Istituzione o cancellazione di servizi di radionavigazione e di comunicazione bordo/terra;
- Indisponibilità dei sistemi di backup e di sistemi secondari avente un impatto operativo diretto;
- Modifiche o limitazioni riguardanti la disponibilità di carburante, olio e ossigeno;
- Emissioni laser previste, spettacoli che prevedono l'uso di laser e uso di fari di ricerca nelle vicinanze degli aeroporti, qualora compromettano la visione notturna dei piloti;
- Presenza di una pista, o di una parte di essa, scivolosa o bagnata;
- Indisponibilità di una pista dovuta a lavori relativi alla segnaletica orizzontale, o informazioni sul tempo necessario per ripristinare la disponibilità della pista, se le attrezzature utilizzate per tali lavori possono essere rimosse, qualora necessario;
- Ampliamento, cancellazione o avarie delle luci di aeroporto e degli altri AVL di competenza;
- Presenza o rimozione di ostruzioni temporanee alle operazioni degli aeromobili;
- Presenza di fauna selvatica che costituisce rischio per le operazioni degli aeromobili;
- Installazione, rimozione, inefficienza o ripristino della funzionalità dei fari di aeroporto e delle luci ostacoli presenti nell'aeroporto;
- Erezione o rimozione di ostacoli alla navigazione aerea nelle aree di decollo, salita o avvicinamento;
- Modifiche infrastrutturali programmate all'interno dell'area di movimento;
- Interventi di manutenzione programmati ad infrastrutture e sistemi che danno origine a limitazioni nell'operatività dell'aeroporto;
- Presenza o rimozione di condizioni di pericolo dovute a neve, ghiaccio, neve bagnata o acqua ristagnante associata con neve, neve bagnata e ghiaccio sull'area di movimento (SNOWTAM);
- Aderenza della pista, o di un settore della pista, inferiore al limite stabilito dallo standard di Riferimento;
- Riduzione della categoria RFFS comunicate dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco.
- Emergenza/incidente aeronautico

Il personale designato a creare un NOTAM è l'Operational Services Manager e il Maintenance Manager ognuno per gli ambiti di propria competenza in possesso della formazione pertinente.

Gli addetti dell'ufficio operativo di scalo hanno competenza nell'inviare i NOTAM creati dall'Operational Services Manager e una volta pubblicati, diffonderli a tutto il personale aeroportuale interessato tramite e-mail.



Si rimanda al documento:
Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 7 - Gestioni delle informazioni aeroportuali
Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 19 - Piano di Emergenza Aeroportuale

4.3.3 Capacità dichiarata della pista

La capacità media della pista di volo è di otto (8) movimenti/ora.

4.3.4 Capacità dei piazzali

Le aree destinate al parcheggio sull'Aeroporto di Ancona Falconara sono:
MAIN APRON- Piazzale principale commerciale (14 stands di cui 9 stands per voli di aviazione commerciale, 4 stands per voli di aviazione generale e 1 stand per elicotteri.
Gli stands sono numerati dal n°11 al n°51.
APRON 2 - Piazzale SW privo di segnaletica orizzontale di ASA e di AVL;
APRON 3 - Piazzale a Regolamentazione Speciale;
PIAZZALE AEROCLUB - Piazzale a Regolamentazione Speciale;
APRON 5 - Piazzale a Regolamentazione Speciale

Si rimanda ai documenti:
Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 14 - Gestione del piazzale_AMS

In merito alle caratteristiche specifiche di utilizzo dei singoli stand:

Si rimanda al documento:
Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 14 - Gestione del piazzale, Cap.14.2

4.4 Funzionamento aeroporto e regole generali

4.4.1 Norme generali di comportamento

A tutela degli utenti e del decoro dell'aeroporto, nelle aree aperte al pubblico è vietato:

- Esercitare l'attività di venditore ambulante o procacciatore di affari, ove non autorizzata dal Gestore;
- Esercitare accattonaggio;
- Calpestare i prati e le aiuole o sostare su di essi;
- Gettare rifiuti di qualsiasi genere fuori dagli appositi contenitori e sporcare o imbrattare muri e infrastrutture aeroportuali;
- Affiggere manifesti di alcun genere nelle infrastrutture aeroportuali, ove non autorizzati dal Gestore;
- Turbare in qualsiasi modo l'attesa dei passeggeri o lo svolgimento delle operazioni aeroportuali.

Le manifestazioni sindacali all'interno dell'aerostazione sono preventivamente comunicate a ENAC e alla Polizia di Stato, mentre sono concordate con il Gestore e la predisposizione di banchi informativi e l'affissione di materiale inerte.

È fatto divieto a chiunque di fumare negli uffici e nei locali pubblici o aperti al pubblico e in airside in ottemperanza alla normativa generale vigente.



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 19 di 53

Vige per tutti gli operatori aeroportuali, ivi incluso il personale che partecipa alle operazioni di salvataggio e antincendio, alla manutenzione dell'aeroporto e alle persone prive di scorta che operano sull'area di movimento o altre aree operative dell'aeroporto il divieto all'uso di alcool, sostanze stupefacenti e/o psicotrope a tutela della safety aeroportuale, nonché a tutela dell'incolumità e della salute dei lavoratori e di terzi.

Per la normativa si rimanda al documento:
Manuale di Aeroporto, Parte B, Sezione 2 - Descrizione del sistema di gestione dell'aeroporto, § 2.6, ai sensi del Regolamento UE 139/14.

Nei luoghi pubblici o aperti al pubblico gli animali domestici, in particolare i cani, debbono essere condotti al guinzaglio in ottemperanza alla normativa vigente.

Gli animali non domestici o non addomesticati sono sempre tenuti in contenitori a norma e sotto la custodia del proprietario/accompagnatore.

Quanto suddetto non si applica ai cani in dotazione alle Forze Armate, di Polizia e di Protezione Civile.

Ogni attività a fini di lucro che insista - anche su base occasionale - sul sedime aeroportuale, può essere svolta solo ed esclusivamente previo accordo scritto con il Gestore aeroportuale. Le attività non a fini di lucro devono essere comunque autorizzate dal Gestore aeroportuale.

4.4.2 Norme generali per gli operatori aeroportuali

Oltre al rispetto delle norme di cui al punto precedente, ciascun soggetto operante presso l'Aeroporto di Ancona dovrà erogare tutti i servizi di competenza, fornendo ai propri clienti un livello di qualità adeguato, avendo cura di relazionarsi con gli utenti con competenza e cortesia, evitando disagi di qualsiasi tipo.

Il personale di ogni Operatore Aeroportuale dovrà altresì:

- Tenere ben esposto il tesserino identificativo che abilita all'accesso secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti;
- Non ingombrare in nessun modo le uscite di emergenza, le aree antistanti gli impianti finalizzati a fronteggiare le emergenze (es. manichette antincendio, estintori, pulsanti per il blocco del flusso del carburante agli aeromobili) e gli accessi degli impianti che potrebbero costituire pericolo in caso di emergenza (es. cabine elettriche);
- Segnalare al Caposcalo di servizio la presenza di animali randagi e/o abbandonati nel sedime aeroportuale e rispettare il divieto di somministrare cibi o bevande a tali animali;
- Non abbandonare rifiuti e/o materiali di qualsiasi genere nell'ambito del sedime aeroportuale e segnalare al Caposcalo di servizio l'eventuale presenza;
- Non affiggere manifesti di alcun genere senza la preventiva autorizzazione;
- Rispettare il divieto di fumo nelle aree Terminal e airside;
- Qualora debba recarsi sottobordo, indossare il giubbotto "alta visibilità" con il logo della società di appartenenza in modo che sia immediatamente identificabile;
- osservare tutte le norme ed i regolamenti relativi alla disciplina dell'esercizio delle attività che svolgerà nell'Aeroporto di Ancona e ad attenersi alle disposizioni emanate da parte di ENAC, delle competenti autorità e di Ancona International Airport;
- nominare dei responsabili che siano reperibili anche nei casi di emergenza e fuori dell'orario di operatività

Il personale di ogni Operatore dovrà altresì a titolo esemplificativo:

- Segnalare immediatamente al Caposcalo di servizio e ai V.V.F. qualsiasi sversamento presso le aree operative di uso comune (piazzole di sosta aeromobili, piazzali, viabilità ecc.) per consentirne la rimozione e la pulizia con idonee attrezzature;
- Segnalare immediatamente al Caposcalo di servizio l'avvistamento di volatili sull'area di manovra;



- Segnalare immediatamente agli organi competenti (Vigili del Fuoco, Polizia, Presidio Sanitario Aeroportuale ecc.) qualsiasi situazione di pericolo imminente per persone e cose, informando contestualmente il Caposcalo di servizio ed ENAC Direzione Territoriale Regioni Centro.

4.4.3 Rispetto della normativa e del regolamento

Tutti gli Operatori pubblici e privati sono tenuti a garantire e assicurare il rispetto della normativa comunitaria e nazionale vigente e delle Ordinanze emesse dalla Direzione Territoriale Regioni Centro.

Ancona International Airport e ciascun Operatore saranno tenuti al rispetto del presente Regolamento sia per le attività svolte direttamente, sia per le attività svolte avvalendosi di eventuali terzi, nei confronti dei quali vige l'obbligo di fornire adeguata informazione circa i contenuti del Regolamento stesso.

Ciascun Operatore dovrà rispettare e far rispettare da tutti coloro che lavorano per proprio conto i divieti e gli obblighi di comportamenti vigenti in aeroporto contenuti nel presente Regolamento o stabiliti con disposizione specifica emanata da chiunque ne abbia titolo; dovrà inoltre mantenere in ordine e pulite le aree che utilizza.

Ciascun Operatore dovrà rispettare e far rispettare da tutti coloro che lavorano per proprio conto tutte le Normative, Disposizioni e Regolamenti in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza operativa delle infrastrutture e impianti di volo e tutela ambientale, soggiacendo altresì a tutte le limitazioni e vincoli derivanti dal fatto di operare in area aeroportuale.

Ogni Operatore dovrà prendere conoscenza del presente Regolamento prima di iniziare l'attività sull'Aeroporto di Ancona.

Tutti i soggetti che operano in ambito aeroportuale sono direttamente responsabili per i danni arrecati a persone o cose in conseguenza di fatti od omissioni connessi alla propria attività.

Ai soggetti privati operanti in aeroporto rimane attribuita la piena responsabilità delle loro azioni e delle conseguenze dalle stesse derivanti.

Tutti i soggetti che circolano nelle aree stradali e di parcheggio aeroportuali, aperte all'uso pubblico, debbono rispettare le disposizioni contenute nell'Ordinanza Viabilità in vigore.

L'accesso alle aree non aperte al pubblico è vietato, fatto salvo per i mezzi autorizzati.

La circolazione e la sosta sulle aree stradali dell'Aeroporto di Ancona-Falconare aperte all'uso pubblico sono disciplinate da apposita segnaletica verticale e orizzontale che obbligatoriamente va rispettata, pena il ricorso a sanzioni, come da Ordinanza Viabilità in vigore.

Tutti i soggetti hanno l'obbligo di segnalare al Gestore ogni evento che possa avere impatto sull'operatività aeroportuale o comportare riduzioni del livello di servizio (es. agitazioni sindacali, indisponibilità mezzi e attrezzature per l'assistenza, ritardi nell'ottenimento di autorizzazioni), anche in relazione alla circolazione dei mezzi, alla presenza di ostacoli, a danneggiamenti infrastrutturali, così come previsto dal Codice della Navigazione.

Ancona International Airport effettuerà controlli sul rispetto del presente Regolamento segnalando eventuali inadempienze ad ENAC e intraprendendo, nel rispetto delle disposizioni dell'ENAC stessa e a tutela dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, oltre che di se stessa in qualità di Società di Gestione, le azioni ritenute più opportune nei confronti di soggetti eventualmente inadempienti. La mancata conoscenza, da parte di chiunque, del presente Regolamento, nella sua versione più aggiornata, non potrà costituire motivo per giustificare eventuali inadempienze al Regolamento stesso.

4.4.4 Obblighi formativi in materia di safety aeroportuale

Tutti i soggetti che operano in aeroporto sono obbligati a formare i rispettivi dipendenti o preposti sul contenuto del Regolamento, sulla esigenza del rispetto delle regole in esso stabilite e sulle conseguenze della loro inosservanza.



Vettori e Prestatori sono obbligati a tenere costantemente aggiornato ed addestrato il personale dipendente e quello delle eventuali ditte esterne che operano per loro conto in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento, dalle procedure standard di assistenza a terra degli aeromobili e dalle norme sulla sicurezza e protezione ambientale.

La frequenza di corsi periodici di addestramento e qualificazione con test finali dovrà essere garantita al personale a cura e spese della società di appartenenza.

ENAC Direzione Territoriale Regioni Centro e Ancona International Airport, ognuno per le attribuzioni di competenza, potranno richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante l'avvenuto addestramento e aggiornamento periodico del personale presente in aeroporto.

Tutti gli handler/prestatori di servizi, Enti e Società destinati a operare in area di movimento hanno l'obbligo di possedere la formazione safety di seguito elencata:

- Corso Air-side Safety;
- Abilitazione alla guida in area di movimento - Air-side Driving Permit - per il personale che opera in air-side alla guida di un mezzo/veicolo;
- Formazione obbligatoria secondo le "Linee guida per la predisposizione del Programma del corso di formazione del personale operante in Apron" emanate da ENAC e Ministero dell'Interno per il personale che opera durante il servizio di rifornimento carburante con la presenza di passeggeri.

4.4.5 Richiami pubblicitari in ambito aeroportuale

È fatto divieto ai vettori, prestatori di servizi di assistenza a terra e a chiunque svolga attività nel sedime aeroportuale, di apporre richiami pubblicitari di qualsiasi genere su mezzi ed attrezzature destinati ai servizi aeroportuali, ad eccezione dei propri marchi distintivi.

Eventuali sfruttamenti pubblicitari dei mezzi e delle attrezzature potranno essere eventualmente concordati con Ancona International Airport e formeranno oggetto di separati accordi commerciali con la stessa o con Società dalla stessa incaricata.

È fatto altresì divieto a chiunque opera all'interno del sedime aeroportuale di apporre richiami pubblicitari su divise e/o indumenti di lavoro, ad eccezione dei propri marchi distintivi.

4.4.6 Comunicazioni e richieste tra Operatori e Prestatore di servizi

Prima di iniziare ad operare nell'Aeroporto di Ancona, ciascun Utente (compagnia di navigazione aerea) dovrà fornire tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'utilizzo delle infrastrutture aeroportuali e a quelle che saranno richieste ad Ancona International Airport anche in caso di Voli non previsti, con un anticipo sufficiente a consentire la predisposizione dei servizi necessari. Il Vettore dovrà inviare apposita richiesta di assistenza via email all'ufficio operativo di scalo contenente gli orari di arrivo e partenza, la tipologia di aeromobile, la presenza di passeggeri/merci a bordo, i servizi di handling richiesti. A seguito valutazione, l'ufficio operativo di scalo fornirà riscontro al richiedente e provvederà a coordinare i servizi richiesti.

Tali informazioni sono indispensabili per una corretta gestione dei flussi informativi relativi all'attività aeroportuale.

4.4.7 Eventi aperti al pubblico

Per evento aperto al pubblico si deve intendere qualsiasi manifestazione che preveda partecipazione attiva o passiva di pubblico, come definite negli artt. 68 e 69 del TULPS.

L'interessato ad organizzare eventi aperti al pubblico dovrà presentare domanda all'ufficio commerciale della Società di Gestione aeroportuale, che deve comunicare o, se necessario, chiedere autorizzazione agli Enti competenti con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla data dell'evento. I contatti dell'ufficio commerciale sono disponibili sul sito istituzionale di Ancona International Airport.



Il Gestore è responsabile del rispetto delle prescrizioni relative alla sicurezza (evacuazione e primo soccorso). L'eventuale autorizzazione concessa potrà essere limitata, sospesa o revocata per motivi di sicurezza.

4.5 Gestione informativa operatività di scalo

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 7 - Gestione delle informazioni aeroportuali

4.5.1 Informativa al pubblico

Il Gestore, attraverso il sistema AOS Nice fornisce, con modalità e a livelli di dettaglio diversi a seconda della zona in cui i monitor sono installati, informazioni riguardanti i voli in arrivo e in partenza nonché informazioni di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, eventuali scioperi, problemi meteo o di congestione traffico in atto ecc.

Gli annunci audio generali, non riferiti cioè ad una singola uscita d'imbarco, sono diffusi nel Terminal, in lingua italiana e inglese.

Solo la Direzione Territoriale Regioni Centro o le autorità di Pubblica Sicurezza potranno richiedere l'effettuazione di annunci, anche nominativi, per motivi diversi da quelli legati alla gestione dei voli.

4.5.2 Gestione anomalie, avarie e situazioni operative critiche

Qualsiasi operatore che rilevi eventuali anomalie o malfunzionamenti dei sistemi di informazione al pubblico, dovrà darne immediata comunicazione al Capo Scalo di Servizio attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

In caso di malfunzionamento del sistema o del sistema di annunci audio generali il Gestore, per garantire il miglior livello possibile di informazione al pubblico, prenderà i provvedimenti ritenuti più opportuni, come ad esempio il posizionamento di tabelle aggiornate relative ai voli in più punti del terminal, ferma restando la necessità di collaborazione di tutti gli operatori interessati, tra di loro e con il Gestore, al fine di ridurre al minimo gli eventuali disagi e disservizi per i passeggeri.

4.6 Accesso in aeroporto e accesso mezzi

Le richieste di accesso aeroportuale devono essere inoltrate utilizzando il link: <https://security.ancona-airport.com> previa registrazione dell'azienda/Ente.

In caso di malfunzionamento del sistema digitale, al seguente link del sito istituzionale è possibile reperire la documentazione e la modulistica da inviare a ufficiopass@ancona-airport.com per l'ottenimento dei permessi: <https://www.ancona-airport.com/normativa-aeroportuale/>.

L'accesso nell'area sterile/critica avviene attraverso i seguenti varchi di sicurezza:

1. Varco passeggeri: per l'accesso pedonale in area sterile dei passeggeri, ubicato nel padiglione partenze;
2. Varco staff: per l'accesso pedonale in area sterile degli equipaggi e dello staff, ubicato nel padiglione partenze;
3. Varco carraio: per l'accesso dei veicoli in area critica/sterile adiacente al blocco tecnico ENAV CA;
4. Varco carraio merci controllato dalla Guardia di Finanza: per l'accesso dei veicoli in area critica, ubicato nell'area attigua al manufatto merci.

I varchi sono operativi durante l'orario di apertura dell'Aeroporto.

In particolare, il varco carraio osserva l'orario previsto nel PSA. Il numero da chiamare per l'apertura del varco stesso viene esposto a mezzo cartellonistica affissa al cancello.



Le porte allarmate esistenti in area aeroportuale, tranne i gate d'imbarco/sbarco, dovranno essere usate solo nei casi previsti dalle procedure di emergenza/evacuazione.

I gate d'imbarco devono essere tenuti aperti per il tempo strettamente necessario alle operazioni d'imbarco, sotto il costante presidio di personale dell'Handler.

Chiunque individui anomalie di qualsiasi genere su una porta allarmata dovrà darne immediata comunicazione all'Ufficio di Polizia e alla Società di Vigilanza.

Per motivi di sicurezza, nel caso in cui sia assolutamente necessario aprire una porta allarmata, ciò dovrà essere preventivamente richiesto all'Ufficio di Polizia.

La normativa è pubblicata sul sito istituzionale del Gestore: <https://www.ancona-airport.com/normativa-aeroportuale/>.

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 8 - Modalità di accesso in area di movimento

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 16 - Controllo dei veicoli operanti in area di movimento, regole di circolazione e rilascio delle patenti aeroportuali

4.6.1 Automezzi Enti di Stato aeroportuali

Gli automezzi di proprietà dello Stato possono accedere, circolare o sostare nell'ambito delle aree in airside consentite e degli spazi doganali, solo per motivi di servizio; l'accesso è, comunque, consentito solo se il veicolo è munito di logo di identificazione e/o disco di Stato e/o certificazione di veicolo in servizio di Stato, lasciassare veicolare.

I mezzi di Stato condotti da personale privo di abilitazione alla guida in air-side (ADP) devono essere scortati, sull'air-side, da personale dotato di patente aeroportuale, possibilmente appartenente allo stesso Ente o ad altro Ente di Stato.

In assenza di schermatura antifiamma, l'accesso all'area di movimento è consentito quando l'aeromobile interessato e quelli limitrofi hanno i motori spenti e non sono interessati da operazioni di rifornimento carburante.

4.6.2 Accesso ambulanze/polizia penitenziaria/militari e altri casi particolari

È consentito, previo controllo di sicurezza, l'accesso di autoambulanze esterne che trasportano passeggeri, in partenza o in arrivo, in particolari condizioni fisiche con al seguito massimo 2 accompagnatori muniti di regolare carta di imbarco o documento equivalente. L'autoambulanza dovrà essere scortata da personale del Presidio Sanitario Aeroportuale o se impegnato da personale del Gestore Aeroportuale in possesso di Abilitazione alla guida (Airsides Driving Permit ADP).

Per l'ingresso di mezzi della Polizia Penitenziaria adibiti al trasporto detenuti da e per gli Aeromobili, il capo-scorta della Polizia Penitenziaria concorderà con la Polizia di Frontiera e la Società Ancona International Airport per le modalità di accesso, parcheggio e avvicinamento sottobordo passando attraverso il varco carraio.

4.6.3 Procedura per la gestione delle autorizzazioni per l'accesso di persone e mezzi

La procedura è pubblicata sul sito istituzionale del Gestore: <https://www.ancona-airport.com/normativa-aeroportuale/>.

4.6.4 Procedure per l'accesso in area di movimento

Si rimanda al documento:



4.6.5 Procedure per il controllo di veicoli operanti in area di movimento - regole di circolazione rilascio patenti aeroportuali

Gli automezzi e le attrezzature utilizzati dagli Operatori dovranno essere contrassegnati in maniera ben visibile. La denominazione e il logo identificativo della Società di appartenenza, la segnalazione luminosa di ostacolo mobile e la segnalazione diurna secondo quanto indicato nel "Regolamento e Manuale per la guida in air-side". Automezzi e attrezzature dovranno inoltre essere costantemente e correttamente mantenuti, in condizioni di buona efficienza, ordine e pulizia; a tal fine, dovranno essere dotati di libretti di manutenzione che consentiranno immediate verifiche sull'idoneità e sicurezza delle attrezzature e mezzi utilizzati.

La procedura completa è pubblicata sul sito istituzionale del Gestore: <https://www.ancona-airport.com/normativa-aeroportuale/>.

Si rimanda al documento e suoi allegati:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 16 - Controllo dei veicoli operanti in area di movimento, regole di circolazione e rilascio delle patenti aeroportuali

Regolamento e Manuale Airside Safety

Regolamento e Manuale ADP

Allegato 1 Controllo giornaliero mezzi

Allegato 2 Procedura abilitazione alla guida in aree aeroportuali "Airside Driving Permit"

Grid Map

4.6.6 Accesso per riprese video e o fotografiche

È tassativamente vietata l'effettuazione, la diffusione e la pubblicazione di riprese video e/o fotografiche, tramite qualunque mezzo e su qualsiasi media realizzate all'interno del terminal e in area Airside, se non espressamente autorizzata dal Gestore. Se le suddette riprese vengono effettuate in Airside è inoltre necessaria l'autorizzazione dell'ENAC.

4.6.7 Visite di istruzione

La richiesta di disponibilità ad effettuare visite scolastiche e similari va inviata all'Operational Services Manager del Gestore aeroportuale all'indirizzo e-mail: barbara.angeletti@ancona-airport.com, almeno un mese prima della data prevista.

Requisiti della richiesta:

- Carta intestata della scuola
- Firma del Dirigente Scolastico
- Data, programma e orario di inizio e fine visita
- Elenco nominativi degli studenti e degli accompagnatori con i dati identificativi (nome, cognome, luogo e data di nascita)
- Copertura assicurativa per eventuali danni a terzi o personali.

L'Operational Services Manager e il Security Manager, una volta valutata la fattibilità, inoltrano la richiesta per autorizzazione alla Direzione Territoriale ENAC entro 15 giorni prima dell'evento. Eventi ripetuti nel tempo possono essere autorizzati in deroga alla suddetta procedura a seguito di valutazione della Direzione Territoriale ENAC.



Ottenuta l'autorizzazione, il Gestore provvederà ad informare gli Enti aeroportuali (Polizia di Frontiera, Guardia di Finanza, Dogana e Vigili del Fuoco); il Security Manager tramite l'ufficio PASS fornisce i permessi di accesso per tutti i partecipanti e gli eventuali lasciapassare veicolari.

Durante la visita è sempre assicurata la scorta di personale in possesso di valido tesserino aeroportuale.

I partecipanti sono tenuti a rispettare le istruzioni volte ad evitare qualsiasi tipo di intralcio al regolare svolgimento dell'attività aeroportuale.

L'eventuale autorizzazione concessa potrà essere limitata, sospesa o revocata per motivi di Sicurezza, Safety e Ordine Pubblico.

4.7 Gestione ambientale

Nello svolgimento della propria attività, ciascun Operatore dovrà attenersi alle disposizioni emanate da ENAC Direzione Territoriale Regioni Centro, dall'Agenzia delle Dogane, dagli Enti di Pubblica Sicurezza e dalle altre Autorità competenti, garantire che l'esercizio della propria attività sia conforme alla normativa vigente che ne regola lo specifico, inclusi i regolamenti e le ordinanze vigenti in materia di tutela ambientale e collaborare con il Gestore nell'attuazione di soluzioni finalizzate al continuo miglioramento dell'ambiente aeroportuale e degli elementi che lo costituiscono.

Tutti i rifiuti costituiti da prodotti alimentari, per l'approvvigionamento dell'equipaggio e dei passeggeri e i loro residui prodotti a bordo di aeromobili provenienti da Paesi extra UE dovranno essere raccolti e posti in appositi recipienti/contenitori, che non dovranno essere sbarcati dall'aeromobile.

In casi eccezionali e se preventivamente richiesto dal Vettore sarà possibile provvedere, tramite ditte specializzate individuate dal Gestore Aeroportuale, allo smaltimento dei rifiuti secondo le procedure previste dalle normative nazionali e comunitarie vigenti. Il servizio sarà effettuato dietro corresponsione del servizio.

Per quanto concerne i rifiuti di bordo (liquami), lo scarico avviene mediante mezzo adibito. Lo smaltimento viene effettuato da società esterna certificata, in base alla normativa vigente, contattata dal Responsabile della Flotta Operativa.

Il personale dovrà raccogliere in contenitori idonei i materiali utilizzati e provvedere al corretto smaltimento in autonomia con il proprio ente di appartenenza e nel rispetto della normativa vigente, prestando attenzione a non lasciare residui.

Particolare importanza è rivestita dall'attività di monitoraggio dell'area di movimento per evitare il deposito di qualsiasi rifiuto/residuo che possa causare danni agli aeromobili. A tale scopo, sono finalizzate le operazioni quotidiane di controllo (ispezioni ordinarie e straordinarie) e pulizia delle pavimentazioni (intervento spazzatrice) in accordo con le procedure del Manuale di Aeroporto.

La segnalazione al Gestore della presenza di FOD è un obbligo che incombe in capo a tutti gli operatori aeroportuali ai fini di un'attiva partecipazione alla sicurezza nelle operazioni.

Ciascun Operatore aeroportuale dovrà provvedere alla gestione e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle proprie attività landside e/o airside in accordo alla legislazione vigente in materia e assicurare l'immissione nella rete fognaria aeroportuale di acque conformi alle normative vigenti. Prima dell'avvio di qualsiasi attività o in caso di modifiche delle caratteristiche d'immissione dovrà essere richiesto nulla osta al Gestore, in qualità di titolare dell'autorizzazione allo scarico.

Qualunque immissione nelle reti di scarico idrico aeroportuali di sostanze pericolose, inquinanti o comunque immesse a seguito di operazioni non autorizzate (quali lavaggi aeromobili, mezzi e attrezzature se non nelle eventuali aree a ciò destinate) può costituire violazione delle norme sugli scarichi idrici e comportare sanzioni penali a norma di legge.

Tutti gli Operatori aeroportuali sono incoraggiati ad implementare la raccolta differenziata come attività proattiva ai fini della cura e tutela ambientale, rispettando il divieto di abbandono e deposito incontrollato sul suolo.

Il materiale soggetto a smaltimento utilizzato presso gli uffici consiste in carta e dispositivi per la stampante (es. toner). La carta dei file dei voli viene archiviata in base alle disposizioni di compagnia e successivamente distrutta e smaltita negli appositi contenitori. I toner vengono ritirati dalla ditta di manutenzione della stampante.



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 26 di 53

I rifiuti alimentari prodotti a bordo degli aeromobili, una volta scaricati, vengono smaltiti nel rispetto della normativa vigente negli appositi contenitori per indifferenziata, posizionati negli stalli dedicati alla società esterna che gestisce lo smaltimento dei rifiuti alimentari.

Lo smaltimento del mezzo toilette, avviene a cura della ditta esterna contrattualizzata ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Il materiale usa e getta utilizzato per le pulizie di bordo viene raccolto e smaltito insieme ai rifiuti di bordo. I prodotti utilizzati per la pulizia esterna dell'aeromobile sono biodegradabili e le acque di lavaggio sono raccolte nei canali di drenaggio degli stand e passano attraverso un disoleatore prima dell'immissione nei corsi d'acqua esterni al sedime aeroportuale.

Tutti i rifiuti speciali prodotti nell'area manutenzione mezzi, vengono gestiti secondo il D.Lgs 152/2006. Eventuali materiali di risulta debbono essere differenziati e smaltiti negli appositi contenitori presenti all'esterno dell'area sterile.



5. ACCESSO E OPERATIVITÀ DEI PRESTATORI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA

5.1 Procedura per la scelta del Prestatore di servizi

Come da Decreto Legislativo 18/99, l'aeroporto di Ancona-Falconara rientra tra gli quelli non aperti al libero mercato. In caso di necessità di affidare un servizio a un ente terzo, Ancona International Airport pubblica sul sito istituzionale la manifestazione di interesse, consultabile al seguente link: <https://www.ancona-airport.com/amministrazione-trasparente/disposizioni-e-bandi/>.

Le imprese di manutenzione che intendono svolgere i servizi presso l'aeroporto di Ancona-Falconara devono presentare il Certificato di impresa di manutenzione e il MOE con indicazione dei privilegi per svolgere tali servizi. Gli operatori che svolgono attività di supervisione (Cat. 1) devono presentare al Gestore il contratto con i vettori aerei assistiti.

5.1.1 Procedura di accesso dei Prestatori di servizi di assistenza a terra

L'accesso dei Prestatori di servizi di assistenza a terra, delle imprese di manutenzione e dei soggetti che svolgono attività di supervisione è soggetto al rilascio del "Verbale di accesso e inizio attività", riportato in allegato. Il Verbale viene sottoscritto dal Gestore e dal Prestatore di servizi di assistenza a terra, viene archiviato e rimane a disposizione di ENAC per eventuali verifiche.

5.1.2 Organizzazione e responsabilità dei Prestatori di servizi

Il Prestatore dei servizi di assistenza a terra deve inviare istanza ad ENAC e per conoscenza al Gestore, per il parere di competenza. Ogni variazione del Manuale delle Operazioni del Prestatore di servizi deve essere inoltrata al Gestore, al fine di valutarne la conformità ed eventualmente riformulare il parere.

5.1.3 Infrastrutture centralizzate

Si intendono gli impianti di assistenza a terra, che per complessità, costo ed impatto ambientale siano ritenuti non duplicabili, non suscettibili di frazionamento e la cui gestione deve essere riservata da ENAC ad un unico soggetto (il gestore), che provvede, sulla base di criteri trasparenti, obiettivi e non discriminatori, a regolamentarne, coordinarne e garantirne l'utilizzazione da parte dei vari soggetti aeroportuali in termini di sicurezza ed efficienza operativa.

INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE	DESCRIZIONE	IMPIANTI E ATTREZZATURE	SERVIZI
Smistamento e riconsegna bagagli	Sistema di smistamento bagagli in partenza e nastro riconsegna bagagli in arrivo	- Nastro smistamento bagagli - Nastro riconsegna bagagli	Gestione nastri Recupero bagagli tagless e non ritirati in arrivo e consegna al Prestatore
Informativa al pubblico	Sistemi di informativa al pubblico	- Monitor informazione al pubblico partenze e arrivi - Monitor gate imbarco - Annunci sonori - Impianto microfonico - Totem informazioni	Gestione sistemi informazione
Sistema informatico di scalo	Sistemi informatici di scalo	- Sistema C.U.T.E. - Cablaggio rete aziendale	Gestione e supervisione impianti e fornitura informativa



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 28 di 53

Beni di uso esclusivo

Si intendono i locali, i beni strumentali per l'assistenza a terra e le aree aeroportuali ad utilizzo frazionabile, assegnati dal gestore in uso esclusivo ai prestatori di assistenza a terra.

INFRASTRUTTURE	DESCRIZIONE	IMPIANTI E ATTRAZZATURE	SERVIZI
Banchi check-in	Banchi destinati all'accettazione	Banchi accettazione e gate imbarco in configurazione standard:	Gestione banchi e gate imbarco
Gate imbarco	Gate imbarco	computer, telefono, lettore a banda per documenti/carte, stampanti, carte d'imbarco ed etichette bagagli, gate reader, lettori codici a barre	
Aree di sosta dei mezzi di rampa	Aree airside destinate alla sosta dei mezzi di rampa		Gestione degli spazi
Uffici e locali operativi	Uffici, locali e aree operative destinate ad attività di handling		Gestione e allestimento uffici e aree

Beni di uso comune

Si intendono i beni e le aree non frazionabili, il cui utilizzo da parte di più soggetti aeroportuali deve essere gestito e coordinato dal Gestore.

INFRASTRUTTURE	SERVIZI
Strada perimetrale	Manutenzione e gestione
Piazzali sosta aeromobili	
Sistemi luminosi piazzali di sosta e torri faro	
Segnaletica verticale e orizzontale	
Terminal passeggeri	
Terminal cargo	
Officina	

Le aree devono essere particolarmente curate per quanto riguarda la pulizia; è pertanto vietato abbandonare nelle stesse, anche temporaneamente, rifiuti di qualsiasi genere; il personale Ancona International Airport, rileverà il mancato rispetto della presente disposizione e riferirà direttamente alla DT per i provvedimenti che il caso richiede.

Non sarà consentito lo stoccaggio, in aree comuni, di materiali di consumo; in caso di violazione della norma Ancona International Airport provvederà a contestarla al proprietario il quale, nei tempi concessi, dovrà provvedere allo sgombero; in caso di difetto, il Gestore vi adempirà direttamente, addebitando all'operatore il relativo costo.



5.1.4 Subconcessioni di aree per attività non aeronautiche

Si intendono le aree aeroportuali utilizzate per attività non aeronautiche, assegnate in sub-concessione previa comunicazione alla Direzione Territoriale ENAC che dovrà essere inoltrata dal Gestore Aeroportuale entro 30 giorni precedenti alla data prevista di inizio attività.

Le infrastrutture aeroportuali vengono amministrate, gestite ed assegnate dal Gestore secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, coordinando e controllando le attività dei diversi operatori privati presenti in aeroporto.

Per quanto concerne le aree commerciali, gli operatori privati interessati ad avviare attività commerciali presso l'Aeroporto di Ancona Falconara devono partecipare alle manifestazioni di interesse o alle gare di appalto pubblicate sul sito dell'aeroporto al seguente link: <https://www.ancona-airport.com/amministrazione-trasparente/disposizioni-e-bandi/>.

5.1.5 Subconcessioni di aree per attività aeronautiche

Si intendono le aree aeroportuali destinate alle attività aeronautiche, assegnate in sub-concessione secondo criteri di trasparenza e non discriminazione. Data la natura di tali attività, le aree sono concesse solo previa autorizzazione della Direzione Territoriale ENAC, che dovrà essere richiesta dal Gestore Aeroportuale entro 30 giorni precedenti alla data prevista di inizio attività. Per riferimenti consultare il sito istituzionale al seguente link: <https://www.ancona-airport.com/amministrazione-trasparente/disposizioni-e-bandi/>.

5.1.6 Modalità di utilizzo degli spazi nelle aree airside e landside

Le singole modalità di utilizzo sono definite in appositi contratti di sub-concessione stipulati tra la Società di Gestione e l'Utente interessato.

L'Utente non ha facoltà di concedere a terzi gli spazi e le infrastrutture a qualsiasi titolo assegnate, né di svolgervi attività diverse da quelle previste, né di effettuare modifiche senza esplicita autorizzazione scritta da parte della Società di Gestione pena la revoca della sub-concessione.

Ove richiesto, l'Utente deve dimostrare al Gestore di aver stipulato in conformità alla normativa vigente adeguata polizza assicurativa in relazione ai locali sub-concessi, trasmettendo al Gestore copia conforme all'originale o apposita dichiarazione rilasciata dalla Compagnia di Assicurazione.

5.1.7 Riconsegna dei beni

Al termine del rapporto, quale che sia la causa, l'affidataria dovrà provvedere a riconsegnare gli impianti e le infrastrutture di appartenenza ad Ancona International Airport in pristino stato e liberi da cose o persone.

5.1.8 Tutela ambientale

Ogni operatore privato dovrà assicurare l'osservanza delle disposizioni legislative vigenti e future in materia ambientale con particolare riferimento agli adempimenti previsti per gli aspetti:

- Contenimento dell'inquinamento acustico dovuto alle attività aeronautiche (AIP LIPY AD 2.21 PROCEDURE ANTIRUMORE)
- Contenimento dell'inquinamento atmosferico generato da sorgenti fisse (es. impianti, depositi ecc.) ai sensi del D.lgs 152/06, d.lgs 1550/2010 e del DPR 59/2013 e s.m.i.
- Gestione dei rifiuti ai sensi del D.lgs 152/06 e s.m.i.



5.1.9 Responsabilità per danni e polizze assicurative

Il Gestore richiede al Prestatore di servizi di assistenza a terra idonea polizza assicurativa per una copertura adeguata dei rischi connessi all'esercizio dei servizi legati all'attività effettuata.

5.2 Servizi ai passeggeri

Sono trattati nel presente paragrafo la gestione dei banchi accettazione del terminal in tutti i componenti di cui sono costituiti (hardware, software, elettromeccanici, infrastrutturali) e i nastri bagagli originanti in zona land-side, con le relative procedure di utilizzo.

5.2.1 Assegnazione e utilizzo risorse terminal

La pianificazione dell'assegnazione dei banchi viene effettuata da Ancona International Airport secondo le disponibilità esistenti e in conformità agli accordi commerciali e ai contratti in essere con i singoli Vettori.

5.2.2 Modalità di erogazione del servizio

Le istruzioni per l'apertura/chiusura di banchi "dedicati" sono stabilite da Ancona International Airport e dovranno essere conosciute in dettaglio da tutti gli addetti di accettazione.

Il sistema di accettazione usato dovrà essere in grado di generare un'etichetta bagagli secondo gli standard IATA.

Il tipo di carta utilizzato per etichette e/o carte d'imbarco dovrà essere concordato con il Gestore per verificarne la compatibilità con le stampanti installate.

L'utilizzatore del banco di accettazione dovrà garantire che il banco stesso sia reso disponibile per il successivo utente nelle migliori condizioni; a tale scopo dovrà provvedere a rimuovere tutto il materiale cartaceo non utilizzato (tag, sticker, scatole ecc.) ed usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette.

I pulsanti di emergenza presenti ai banchi dovranno essere utilizzati esclusivamente nel caso in cui vi sia pericolo per persone o cose.

Al termine delle operazioni di accettazione tutto il materiale (carte d'imbarco, tag bagaglio, etc.) deve essere rimosso e chiuso in luoghi inaccessibili al pubblico. Il materiale che viene scartato (carte d'imbarco compilate o tag bagaglio stampato etc.) deve essere distrutto al fine di non facilitare un accesso non autorizzato.

È obbligo dell'operatore accertarsi di aver effettuato il log-out dal sistema elettronico di accettazione prima di lasciare la postazione.

Per la normativa di sicurezza si rimanda al documento:

Programma di Sicurezza Aeroportuale, Cap.5.3.7 Descrizione delle misure di sicurezza dell'area land-side

5.2.3 Procedure di accettazione passeggeri e bagagli

Durante le operazioni di accettazione, il Prestatore/Autoproduttore è tenuto ad osservare le seguenti disposizioni:

- Informare via telefono il personale addetto al nastro bagagli dell'inizio delle operazioni di accettazione;
- Collocare i bagagli sul nastro bilancia in successione, senza sovrapporli;
- Rimuovere tutte le vecchie etichette dai bagagli accettati;
- Verificare la presenza dell'etichetta identificativa del passeggero; in caso di mancanza, assicurarsi che venga applicata;
- Far avanzare il bagaglio tramite il pedale di avanzamento;
- Inserire il peso indicato bilancia certificata;



- Etichettare il bagaglio e successivamente convogliarlo per mezzo del pedale e/o premendo il pulsante sul nastro collettore.
- Controllare periodicamente, e comunque prima dell'inizio delle operazioni di accettazione, la qualità della stampa delle etichette e la centratura del codice a barre. Nel caso di stampa non idonea, richiedere immediatamente l'intervento a Capo Scalo di Servizio Ancona International Airport e interrompere l'accettazione in attesa del ripristino della stampante.
- Ricordare al passeggero le limitazioni relative al bagaglio a mano (dimensioni, peso, contenuto) e alle misure di sicurezza in vigore, particolarmente quelle riferite al trasporto di Liquidi, Aerosol e Gel (LAG); il bagaglio a mano va comunque sempre pesato.
- Per i bagagli che superano il peso di 25 kg apporre l'etichetta "Heavy" con l'indicazione del peso accertato, allo scopo di fornire agli operatori di handling le informazioni necessarie ai fini della corretta movimentazione del bagaglio, nel rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Si ricorda che la non osservanza di corrette modalità di accettazione può comportare conseguenze rilevanti sul funzionamento dell'intero sistema di smistamento e controllo radiogeno dei bagagli, con penalizzazioni anche gravi per operatori e passeggeri, nonché su aspetti rilevanti inerenti la sicurezza del volo.

La personalizzazione dei banchi con tappeti, corrimano, piante o altro per particolari esigenze di accettazione (ad esempio profiling, ecc.), se non regolata da accordi contrattuali, dovrà essere preventivamente concordata con il Capo Scalo di Servizio di Ancona International Airport.

In presenza di bagagli fragili o con imballaggio inadeguato o danneggiati e in tutti i casi previsti dalla normativa si applica la procedura "Limited Release", la quale prevede che il passeggero firmi per ricevuta sul retro dell'etichetta bagaglio debitamente compilata dall'Operatore, dopo essere stato informato da quest'ultimo. L'accettazione dei bagagli fuori-sagoma o fragili (quali sedie a ruote, supporti per deambulazione, biciclette, surf, contenitori di strumenti musicali e attrezzature similari che potrebbero danneggiarsi e/o danneggiare altri bagagli) avviene facendo passare il bagaglio attraverso il varco passeggeri.

Il trasferimento all'aeromobile a seguito del controllo di security avverrà tramite personale della Società di Vigilanza.

Le procedure di accettazione di animali vivi sono effettuate secondo le modalità ICAO. Gli animali che viaggiano in cabina (PETC), devono essere chiusi dai proprietari negli appositi contenitori al momento dell'imbarco. Gli animali di grossa taglia (AVIH) viaggiano in stiva e devono essere chiusi in appositi contenitori dai proprietari al momento delle operazioni check-in.

Ai sensi del Regolamento CE 1107/2006 sui diritti delle persone con disabilità e mobilità ridotta, il trasporto dei cani di assistenza per passeggero ipovedente o non vedente (SVAN) avviene in cabina a titolo gratuito e senza limiti di peso.

In tutti i casi la prenotazione e l'esibizione delle certificazioni sanitarie richieste sono obbligatori.

Il passeggero che intende trasportare armi e munizioni, dovrà presentarsi al check-in e compilare in triplice copia l'apposita "Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato", controfirmato dal Capo Scalo di Servizio, per poi recarsi presso l'Ufficio locale di Polizia di Frontiera.

Le armi verranno scortate sotto l'aeromobile da G.p.G., la quale dovrà vigilare fino alla chiusura della stiva. L'obbligo di registrazione dell'arma in ingresso/uscita dal territorio nazionale e della scorta dell'arma da/per l'aeromobile applicati ai voli commerciali permane nei voli di aviazione generale.

Si rimanda al documento:
Programma di Sicurezza Aeroportuale

5.2.4 Passeggeri Minori Non Accompagnati

I passeggeri in arrivo, in partenza e in transito di età compresa tra i 5 e 12 anni (salvo diversa procedura del Vettore) ricevono assistenza sotto la responsabilità e con oneri a carico del Vettore con cui stipulano il contratto relativo al viaggio.



5.2.5 Assistenze speciali

Per "Passeggero con disabilità" (PWD - *Passenger With Disabilities*), categoria che include il "Passeggero a ridotta mobilità" (PRM - *Passenger with Reduced Mobility*), si intende ogni persona la cui mobilità nell'uso dei trasporti è ridotta a causa di una qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea) o mentale, o a causa dell'età, o ad una malattia o a qualsiasi altra causa di inabilità che richieda un'attenzione speciale e l'adattamento ai suoi bisogni dei servizi resi disponibili a tutti i passeggeri.

È compito del Gestore Aeroportuale, in base al Regolamento (CE) n. 1107/2006 e alla Circolare Enac GEN 02B, garantire la prestazione dell'assistenza, senza oneri aggiuntivi, alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta che abbiano richiesto assistenza almeno 48 ore prima.

È responsabilità di tutti i prestatori ed operatori aeroportuali, inclusi i subconcessionari, il cui personale, nello svolgimento del proprio lavoro, può entrare in contatto con i passeggeri con disabilità o mobilità ridotta, pur non prestando direttamente assistenza al PRM, di provvedere alla loro formazione in linea con quanto specificamente previsto dalla normativa vigente in base al Regolamento (CE) n. 1107/2006 e alla Circolare Enac GEN 02B.

Il Gestore è responsabile dell'adeguatezza dell'infrastruttura aeroportuale, della disponibilità di sedie a ruote per passeggeri disabili, della segnaletica a supporto della circolazione di passeggeri disabili e del servizio di assistenza dai punti di arrivo in aeroporto designati fino al posto a sedere a bordo degli aeromobili e viceversa.

Informativa PRM

Il Gestore, in accordo all'informativa ricevuta dai Vettori, agenti e/o operatori turistici così come prevista dal Regolamento CE 1107/2006, si predispone per garantire l'assistenza ai PRM nei modi e tempi previsti. L'assistenza ai PRM notificati è considerata prioritaria rispetto agli altri. In caso di mancata richiesta di assistenza in fase di prenotazione, il Gestore compie tutti gli sforzi ragionevoli per offrire l'assistenza così come dettagliata all'allegato I del Regolamento (CE) 1107/2006, in modo che la persona in questione possa prendere il volo per cui è in possesso di una prenotazione.

Voli in partenza

I Vettori, i loro agenti o gli operatori turistici dovranno comunicare alla società di gestione, almeno 36 ore prima dell'orario di partenza pubblicata del volo, l'informativa, anche se negativa, relativa ai PRM prenotati mediante invio dei messaggi PAL (*Passengers Assistance List*) / CAL (*Change Assistance List*) inviati, oltre che agli indirizzi SITA forniti dagli Handler, all'indirizzo SITA del Gestore AOIKH1. Agli stessi indirizzi dovranno essere inviati i messaggi PSM in partenza.

Voli in arrivo

La notifica dei PRM prenotati dovrà essere comunicata tramite messaggistica PAL e CAL. Non appena possibile, e comunque prima del decollo del volo dallo scalo di partenza, i Vettori aerei e/o i Prestatori in loro assistenza dovranno inviare i messaggi PSM, nel formato IATA previsto, all'indirizzo SITA AOIKH1, nonché agli altri eventuali indirizzi SITA forniti dagli handlers.

Spazi dedicati

All'interno dei terminal Arrivi e Partenze sono presenti sedute dedicate ai passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità. Inoltre al terminal Partenze in area air-side sono presenti due aree dedicate denominate "Area Assistenze Speciali", una situata in area Schengen e l'altra in area Extra-Schengen. Questi due spazi aperti sono delimitati da piante e un totem ne indica la presenza. All'interno si trovano sedute dedicate, un piano con brochure e depliant per eventuali reclami, l'accesso ai bagni dedicati. Questi spazi non sono presidiati, ma tutto il personale front line è istruito a prestare particolare attenzione ai passeggeri che vi



sostano. In ogni caso al loro interno, in ognuno dei locali, è installato un tablet per richiedere assistenza in caso di necessità. La loro collocazione è segnalata nelle Mappe aeroportuali (Mappa Terminal Partenze e Mappa Terminal Arrivi) pubblicate nel sito aeroportuale <https://www.ancona-airport.com/passeggeri/in-aeroporto/mappa-aeroporto/>

Punti di chiamata per richiedere l'assistenza

I passeggeri disabili o a ridotta mobilità (PRM), possono presentarsi in autonomia direttamente al check-in oppure richiedere assistenza dai punti di chiamata a loro dedicati che si trovano:

- ✓ all'interno del parcheggio P1 di fronte il padiglione Partenze affianco l'uscita lato padiglione;
- ✓ all'esterno del padiglione Partenze all'altezza della porta centrale;
- ✓ all'interno del piano terra del parcheggio P2 (Multipiano).

I punti di chiamata sono collegati sia alla biglietteria aeroportuale che all'ufficio rampa. L'addetto di scalo che risponde alla chiamata, una volta chiarito con il passeggero in quale punto di chiamata si trova, invia un operatore per l'assistenza, che lo accompagna direttamente ai banchi accettazione.

Nel caso in cui il passeggero a mobilità ridotta o con disabilità non dovesse avere bisogno ai punti di chiamata, anche se già in possesso della carta d'imbarco, dovrà rivolgersi ai banchi check-in, dove l'assistenza verrà predisposta in base alle sue necessità.

Imbarco/sbarco dall'aeromobile con i mezzi elevatori

Per le modalità di imbarco/sbarco dall'aeromobile con i mezzi elevatori:

Si rimanda al:
Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 5 - Gestione della safety sul piazzale

Assistenza all'arrivo

Il Gestore provvede ad assistere il PRM durante le fasi di sbarco dall'aeromobile, all'accompagnamento attraverso i controlli doganali e per l'immigrazione, all'assistenza nel ritiro dei propri bagagli, nell'eventuale accompagnamento agli uffici L&F in caso di bagagli smarrito e/o danneggiato, all'accompagnamento fino ai servizi e all'accompagnamento fino al "punto di accompagnamento PRM" in land-side terminal Arrivi nel caso in cui ci siano persone in sua attesa. A richiesta del passeggero è previsto l'accompagnamento fino ai parcheggi, all'area taxi e alla fermata degli autobus di linea o turistici.

Gestione degli ausili/dispositivi di mobilità

In accordo a quanto previsto dall'allegato II al Regolamento (CE) n. 1107/2006, i Vettori/Prestatori sono responsabili dell'imbarco e del trasporto in sicurezza a bordo degli aeromobili degli ausili alla mobilità (es: sedie a ruote etc.) dal momento in cui vengono presi in consegna per il loro caricamento in stiva fino alla loro riconsegna al passeggero.

La riconsegna degli ausili alla mobilità può essere effettuata, direttamente sottobordo e/o in Terminal Arrivi in accordo alle specifiche esigenze dei PRM ovvero con modalità tali da favorirne l'uso il più a lungo possibile.

5.2.6 Servizi di assistenza sanitaria

Per l'assistenza ai voli sanitari si rimanda ai seguenti documenti:
Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 26 Operazioni Notturne
Programma di Sicurezza Aeroportuale, Cap.5.2.3 Descrizione della procedura adottata per l'ingresso delle ambulanze in area sterile



5.2.7 Gestione anomalie, avarie e situazioni operative critiche

In caso di interruzione del funzionamento del sistema di accettazione utilizzato e comunque su richiesta di Ancona International Airport, il personale di accettazione dovrà procedere utilizzando proprie etichette e carte di imbarco manuali conformi alla raccomandazione IATA.

Qualsiasi operatore che rilevi eventuali anomalie o malfunzionamenti dei sistemi di accettazione dovrà darne immediata comunicazione al Capo Scalo di Servizio di Ancona International Airport.

In caso di fermo prolungato per guasto o danneggiamento del nastro bagagli collettore (che serve più banchi di accettazione), Ancona International Airport, sulla base della situazione e delle disponibilità operative del momento e consultandosi con i Vettori interessati, attuerà una delle seguenti procedure alternative o una combinazione delle stesse:

1. Sospensione delle operazioni di accettazione
2. Accettazione sugli stessi banchi e successivo trasferimento dei bagagli con proprie risorse e mezzi fino al punto di controllo X-Ray e smistamento.

5.2.8 Gestione dei gate d'imbarco

L'utilizzo dei gate di imbarco passeggeri dovrà avvenire nel rispetto di tutte le normative e disposizioni vigenti. I gate d'imbarco sono collegati ad un sistema di allarme facente capo alla Security e alla Polizia di Frontiera.

Al momento della pianificazione giornaliera dei voli viene definito il gate per l'imbarco di ciascun volo, da parte dell'ufficio operativo di scalo.

La pianificazione è da intendersi indicativa e non vincolante e può essere modificata in qualsiasi momento sia per esigenze operative che tecniche.

Inoltre, in seguito a disposizioni delle Autorità competenti (in particolare DT e Polizia di Stato), il Gestore potrà, in qualsiasi momento, disporre variazioni di gate dandone informativa ai Vettori interessati secondo le modalità previste dalle suddette autorità.

Eventuali richieste specifiche di assegnazione gate per voli particolari, riferite all'operativo quotidiano, dovranno essere indirizzate al Capo Scalo di Servizio di Ancona International Airport o all'Ufficio Operativo di Scalo.

La disponibilità del gate d'imbarco cessa 5 minuti dopo lo STD o l'ultimo ETD noto al momento di inizio dell'imbarco. Ogni impegno aggiuntivo dovrà essere, non appena noto, richiesto al Capo Scalo di Servizio Ancona International Airport o all'Ufficio Operativo di Scalo, che si riserverà la facoltà di concederlo o di individuare una soluzione alternativa, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di imbarco.

Al termine dell'impiego i gate dovranno essere lasciati sgombri da materiali di qualsiasi genere.

L'apertura e la chiusura dei gate d'imbarco dovranno essere effettuate dagli operatori mediante utilizzo dei sistemi esistenti.

5.2.9 Imbarco e sbarco passeggeri a piedi

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 15 - Gestione della Safety sul piazzale

5.2.10 Attività di biglietteria e acquisto di servizi accessori connessi al volo

I servizi accessori di carattere commerciale, quali a titolo di esempio, cambio classe o trasporto bagagli aggiuntivi, sono effettuati dalla biglietteria aeroportuale presso i locali dedicati.



Al fine di agevolare le attività di accettazione/imbarco, esclusivamente in caso di eccedenza di bagaglio rilevata presso i banchi accettazione o il gate d'imbarco, l'eventuale pagamento del corrispettivo mediante pagamento elettronico, qualora previsto dal vettore aereo e dal contratto stipulato con il Prestatore può essere regolato dal passeggero direttamente al banco check-in o al gate con l'operatore che sta procedendo all'accettazione o all'imbarco.

In nessun caso è permesso effettuare operazioni di riscossione denaro, anche in modalità elettronica, al di fuori di tale ambito.

5.3 Servizi alla riconsegna dei bagagli

Il nastro di riconsegna bagagli è ubicato al Terminal Arrivi.

In prossimità del nastro riconsegna bagagli, gli operatori dovranno correttamente posizionare i carrelli e iniziare lo scarico dei bagagli seguendo le istruzioni stabilite dal Gestore per l'utilizzo dei nastri stessi.

Le suddette operazioni, fino al termine della riconsegna bagagli del volo interessato, dovranno essere effettuate in coordinamento con gli altri soggetti eventualmente presenti nell'area, ai fini della sicurezza sul lavoro e del regolare svolgimento delle attività lavorative.

Gli operatori dovranno sostare nelle aree di accosto ai nastri di riconsegna solo per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico dei bagagli sui nastri, evitando in ogni caso di lasciare nelle suddette aree carrelli vuoti o altro materiale.

Lo scarico dei bagagli sui nastri dovrà essere effettuato nel minor tempo possibile. Qualora, per problemi operativi, non sia possibile completare la riconsegna entro i tempi minimi stabiliti l'operatore dovrà darne tempestiva comunicazione al Capo Scalo di Servizio o ufficio Operativo.

Ciascun operatore sarà comunque responsabile dei bagagli prelevati dall'aeromobile in arrivo fino all'immissione degli stessi sui nastri di riconsegna.

I bagagli fuori-misura e gli animali vivi dovranno essere portati dall'operatore in prossimità del nastro riconsegna bagagli posto al terminal arrivi.

Tutti i bagagli in arrivo sono assoggettati anche ai controlli doganali onde verificarne la rispondenza alle norme di carattere fiscale, nonché a quelle la cui applicazione è stata comunque delegata all'autorità doganale.

I Vettori sono tenuti a comunicare al Capo Scalo di Servizio - Ufficio Operativo Ancona International Airport tramite messaggio standard IATA la presenza di armi e/o munizioni in stiva. All'arrivo dell'aeromobile la G.p.G. dovrà vigilare l'apertura della stiva contenente le armi, prenderle in consegna sottobordo e consegnarle direttamente all'ufficio della Polizia di Frontiera per la successiva restituzione al proprietario. Le armi e/o munizioni saranno assoggettate anche ai controlli doganali onde verificarne la rispondenza alle norme di carattere fiscale, nonché a quelle la cui applicazione è stata comunque delegata all'autorità doganale.

Eventuali anomalie, malfunzionamenti o fermi per guasto o danneggiamento sugli impianti di riconsegna bagagli dovranno essere immediatamente comunicate al Capo Scalo di Servizio, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

5.3.1 Procedura per bagagli danneggiati e/o smarriti

Per il trasporto del proprio bagaglio da stiva, i passeggeri in arrivo possono usufruire dei carrelli disponibili in sala arrivi, adiacente al nastro di riconsegna bagagli.

Nella stessa area è ubicato l'ufficio bagagli (Lost & Found) di Ancona International Airport, presidiato in concomitanza dell'arrivo dei voli e ogni qualvolta l'operatività lo renda necessario.



Sui voli in arrivo, i bagagli non ritirati dai passeggeri ai nastri di riconsegna vengono prelevati dal personale dell'ufficio bagagli e trattati secondo le procedure emanate dal Vettore interessato.

In caso di bagaglio ricevuto danneggiato al nastro di riconsegna bagagli, il passeggero prende contatto con il personale dell'ufficio Lost & Found, il quale si attiva conformemente alle procedure emanate dal Vettore interessato.

Controllo bagagli non accompagnati (*Rush*)

Nel caso di bagagli "*rush*", da riavviare verso altra destinazione, gli operatori interessati dovranno provvedere all'etichettatura e al riavviamento degli stessi, nel rispetto delle norme di legge vigenti.

Il personale G.P.G. della Società di Vigilanza riceve istruzioni dal personale operativo del Gestore (full handler) con l'indicazione del numero volo/data/destinazione e numero etichetta *rush*.

I bagagli *rush* da controllare vanno trasportati dal personale operativo del Gestore nel locale BHS per effettuare i previsti controlli di sicurezza.

Nel dettaglio i suddetti bagagli *rush* vengono consegnati dall'addetto dell'ufficio Lost & Found al personale operativo del Gestore utilizzando la porta Schengen del terminal arrivi, aperta dalla Guardia di Finanza tramite il doppio livello di controllo (badge + pin) sotto la supervisione di ADM. Quanto sopra nel rispetto del circuito doganale.

I bagagli dovranno essere sottoposti a controllo di sicurezza, così come previsto dal Programma di Sicurezza Aeroportuale, in caso di esito negativo il bagaglio verrà bloccato e richiesto l'intervento della Polizia di Frontiera.

In aggiunta, lo stesso sarà assoggettato anche ai controlli doganali onde verificarne la rispondenza alle norme di carattere fiscale, nonché a quelle la cui applicazione è stata comunque delegata all'autorità doganale.

In merito alla Procedura bagaglio *Rush*, si rimanda al documento:
Programma di Sicurezza Aeroportuale

5.3.2 Gestione degli oggetti rinvenuti

Ancona International Airport S.p.A. è la società preposta da ENAC a ricevere e custodire gli oggetti ritrovati nel sedime aeroportuale e a bordo degli aeromobili in sosta.

Gli oggetti da chiunque, dovunque e comunque rinvenuti dovranno essere consegnati ad Ancona International Airport per il successivo inoltro all'ufficio Lost & Found, ubicato nel padiglione arrivi, che provvederà ad espletare eventuali indagini per individuare il legittimo proprietario.

Gli oggetti rinvenuti dovranno preventivamente essere sottoposti ai controlli di sicurezza. Tutti i colli chiusi, i bagagli o gli oggetti che per qualsiasi ragione possano apparire sospetti non devono assolutamente essere toccati ma vanno mantenuti sul posto avvisando la Polizia di Frontiera.

I documenti personali e i relativi dati di ritrovamento debbono essere trasmessi al locale ufficio della Polizia di Frontiera.

Il personale dell'ufficio Lost & Found annota su apposito registro di ricezione, la data e il luogo del ritrovamento, il nome della persona che ha ritrovato l'oggetto e la società di appartenenza; nel registro specifica se si tratta di oggetti allo Stato estero (rinvenuti a bordo di voli extra-UE o in zone doganali) o meno.

Qualora sia possibile identificare il proprietario gli si darà avviso telefonico, che dovrà essere annotato sul registro, affinché provveda al ritiro che potrà avvenire solo previo accertamento dell'identità della persona che ritira e firma di regolare ricevuta liberatoria; nel caso in cui si tratti di oggetti allo Stato estero, prima



della restituzione, dovranno essere espletate, a cura e spese del proprietario, le necessarie formalità doganali. Eventuali deleghe per il ritiro saranno accettate solamente se effettuate per iscritto dal legittimo proprietario del bene e accompagnate dalla fotocopia di un suo documento di identità in corso di validità. Gli oggetti deperiti o altamente deperibili saranno distrutti.

Eventuali costi documentabili sostenuti da Ancona International Airport in relazione alla gestione e riconsegna degli oggetti ritrovati saranno addebitati al proprietario.

Gli oggetti che non siano stati ritirati dal legittimo proprietario o rinvenuti saranno tenuti in custodia presso il magazzino dell'ufficio Lost & Found in attesa del prelievo da parte della ADM.

Per ricevere informazioni in merito agli oggetti smarriti è possibile inviare un messaggio e-mail al seguente indirizzo: lost-found@ancona-airport.com.

5.4 Servizi alle merci

I servizi alle merci sono erogati dai vettori DHL e UPS in autoproduzione per quanto riguarda la parte documentale e in land-side.

Il Gestore, in qualità di handler, svolge il servizio di movimentazione e carico/scarico merci in area air-side.

5.4.1 Assegnazione e utilizzo risorse

I carrelli di proprietà di Ancona International Airport di tipo portabagagli e dollies dovranno essere in numero sufficiente per garantire, anche nei momenti di picco operativo, la regolare effettuazione del servizio di movimentazione merci da e per l'aeromobile; i suddetti carrelli dovranno essere costantemente tenuti in efficienza e dovranno avere caratteristiche tali da consentire il trasporto delle varie tipologie di merci.

5.4.2 Gestione merci speciali

Per quanto riguarda il trasporto di merci speciali (ad esempio sostanze pericolose, animali vivi, generi deperibili, armi, munizioni, valori) ci si dovrà attenere a tutte le normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti emanati da tutti i soggetti che ne abbiano titolo.

Il trasporto da e verso l'aeromobile dovrà essere effettuato da personale adeguatamente formato e in modo da non recare danno alle persone, alle stesse merci trasportate, all'ambiente e alle infrastrutture circostanti.

Le merci deperibili (ad esempio generi alimentari deteriorabili) dovranno essere considerate prioritarie per il trasporto da e per sotto bordo. Gli operatori preposti al carico/scarico sull'aeromobile dovranno, soprattutto in caso di ritardo del volo e/o delle operazioni di carico, coordinarsi opportunamente con gli altri soggetti interessati e porre in atto adeguate azioni per evitare il deterioramento delle merci.

Per tutti coloro che entrano in contatto con bagagli e merci vige l'obbligo di seguire il corso IATA Dangerous Goods per la categoria corrispondente al servizio operativo svolto, inclusa la gestione e la notifica delle merci pericolose danneggiate.

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 22 - Gestione e stoccaggio del carburante e delle merci pericolose

5.5 Servizi agli aeromobili

Per servizi agli aeromobili si intende quanto di seguito specificato:

- assegnazione di piazzola per la sosta dell'aeromobile, conformemente agli orari comunicati dal Vettore, incluso controllo FOD;
- servizio di marshalling, follow me, traino, push-back;



- messa in sicurezza dell'aeromobile in piazzola, con utilizzo di tacchi di fermo e coni di segnalazione, posizionati sulla sagoma dell'aeromobile;
- supporto per le operazioni di sbarco/imbarco dei passeggeri, inclusa assistenza ai passeggeri con disabilità;
- supporto per le operazioni di sbarco e imbarco di bagagli, merci e posta;
- supporto e/o emissione del piano di carico;
- stampa folder meteo;
- fornitura di attrezzature di supporto all'aeromobile (successivamente denominate GSE - Ground Support Equipment) quali, a titolo di esempio, scale passeggeri, nastri per carico/scarico bagagli, carrelli e trattorini per il trasporto dei bagagli, scale tecniche, unità per l'erogazione di energia elettrica (GPU - Ground Power Unit), unità per l'avviamento ad aria compressa (ASU - Air Starter Unit);
- rifornimento acqua potabile;
- pulizia interna degli aeromobili e gestione dei rifiuti di bordo;
- scarico liquami e fornitura di liquido disinfettante delle toilette di bordo;
- servizio sghiacciamento e antighiaccio, rimozione neve;
- rifornimento carburante;
- servizio Bird Control Unit;
- contatto con il controllo traffico aereo e Torre di Controllo.

5.5.1 Risorse air-side

Si rimanda ai documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 11- Equipaggiamenti aeroportuali

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 14- Gestione del piazzale Cap.14.2

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 15 - Gestione della Safety sul piazzale

5.5.2 Prevenzione FOD, inclusi pulizia/spazzatura piazzale

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 15 - Gestione della Safety sul piazzale, Cap.15.3

5.5.3 Servizio di marshalling e follow me, gestione del piazzale e dei parcheggi

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 14 - Gestione del piazzale, Capp.14.2, 14.3, 14.4 e Lettera di operazioni di ordinato movimento degli aeromobili, mezzi, persone sui piazzali

5.5.4 Aircraft handling and servicing operations

Le procedure di handling degli aeromobili e i servizi agli aeromobili devono essere conformi a quanto previsto dal contratto sottoscritto con la compagnia, dal Ground Handling Manual della compagnia e da quanto riportato nel Manuale delle Operazioni del Prestatore dei servizi di assistenza a terra.

5.5.5 Ground Support Equipment (GSE)

Tutti i soggetti aeroportuali hanno la responsabilità di utilizzare in ogni circostanza per le loro mansioni mezzi, impianti e attrezzature in stato di piena efficienza. A questo scopo, tutti i soggetti aeroportuali hanno



la responsabilità di far eseguire correttamente la manutenzione programmata e straordinaria dei propri mezzi, impianti e attrezzature in utilizzo.

Il Prestatore di servizi di assistenza a terra dovrà accedere con i propri automezzi di assistenza stando solo per il tempo strettamente necessario alle operazioni, evitando di interferire, per ragioni operative e di sicurezza, con le attività di altri soggetti presenti nell'area.

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 8 - Modalità di accesso in area di movimento.

Manuale Airside Safety capitolo 5

Manuale delle Operazioni cap.3.18.3

5.5.6 Pulizia aeromobile e gestione rifiuti a bordo

Lo svolgimento delle operazioni di pulizia dell'aeromobile deve essere conforme alle normative relative al trasporto aereo civile e alle procedure operative emanate dai Vettori assistiti, nell'ottica di ripristinare le condizioni igienico-sanitarie dell'aeromobile e permetterne il successivo utilizzo.

Il materiale usa e getta utilizzato per le pulizie di bordo viene raccolto e smaltito insieme ai rifiuti di bordo.

I prodotti utilizzati per la pulizia esterna dell'aeromobile devono essere biodegradabili, le acque di lavaggio sono raccolte nei canali di drenaggio degli stand e passano attraverso un disoleatore prima dell'immissione nei corsi d'acqua esterni al sedime aeroportuale.

I rifiuti costituiti da prodotti alimentari, per l'approvvigionamento dell'equipaggio e dei passeggeri e i loro residui prodotti a bordo di aeromobili provenienti da Paesi extra CE, dovranno essere raccolti e posti in appositi recipienti/contenitori i quali non dovranno essere sbarcati dall'aeromobile.

5.5.7 Carico/scarico toilette - Acqua potabile

Il servizio di scarico toilette viene effettuato su richiesta durante il tempo di transito dell'aeromobile o nella sosta notturna, senza procurare intralcio alle altre attività di assistenza.

Il livello di liquami provenienti dalle toilette degli aeromobili e presenti all'interno del mezzo adibito deve essere monitorato quotidianamente, lo svuotamento deve avvenire ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, ricorrendo ad una società esterna certificata.

Nell'area aeroportuale è prevista un'area per lo stoccaggio e il rifornimento autobotti liquido disinfettante toilette di bordo.

Il mezzo per il servizio toilette e quello utilizzato per il rifornimento di acqua potabile devono essere parcheggiati lontano l'uno dall'altro. Il personale addetto al servizio turno dell'acqua potabile non può svolgere nello stesso turno il servizio toilette.

Il servizio di rifornimento di acqua potabile deve essere effettuato conformemente a quanto indicato nella versione aggiornata del manuale IATA Airport Handling Manual e alla normativa igienico-sanitarie applicabile.

In area aeroportuale air-side è disponibile un punto per il rifornimento acqua potabile per gli aeromobili. L'acqua potabile erogata dall'impianto è soggetta, con cadenza trimestrale, ad analisi batteriologica e rilevazione delle caratteristiche di potabilità, presso laboratorio certificato. Copia del referto delle suddette analisi è in possesso di Ancona International Airport.

Il personale dedicato al servizio di erogazione dell'acqua potabile deve essere in stato di buona salute. Non può assolutamente ottemperare al servizio un operatore con alterazione della temperatura corporea o affetto da possibili infezioni virali o batteriche o altre malattie contagiose in grado di compromettere la salubrità dell'acqua.



5.5.8 De-icing/De-snowing

Il servizio De-icing/Anti-icing/De-snowing dell'aeromobile deve avvenire secondo le normative relative al trasporto aereo civile emanate dagli standard SAE e nel rispetto delle procedure operative emanate dai Vettori assistiti.

Si rimanda inoltre ai documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 24 - Operazioni invernali

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 25 - Operazioni in condizioni meteo avverse, Cap.25.3

5.5.9 Operazioni di carico dell'aeromobile

Le procedure dell'Handler debbono essere conformi a quanto previsto dai GOM di compagnia e dal Manuale delle Operazioni

5.5.10 Procedura rifornimento aeromobili

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 15 - Gestione della Safety sul piazzale, Cap.15.2

5.5.11 Piano riduzione rischio da impatto con uccelli e animali selvatici

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 17 - Gestione dei pericoli derivanti dalla fauna selvatica

5.5.12 Servizi di assistenza aeroportuale obbligatori (voli di Stato, umanitari, ecc., copertura servizi durante lo sciopero)

I servizi di assistenza aeroportuale obbligatori sono:

- VVF
- ATC
- Presidio Sanitario Aeroportuale
- Check-in (qualora necessario)
- Controlli Security (qualora necessario)
- De-icing (qualora necessario)
- Assistenza passeggeri disabili (qualora necessario)

In caso di sciopero, si faccia riferimento a quanto indicato al paragrafo 4.3.1 "Copertura dei servizi durante gli scioperi" del presente Regolamento.

L'elenco dei voli garantiti viene pubblicato sul sito istituzionale di ENAC, alla pagina:

<https://www.enac.gov.it/trasporto-aereo/diritto-alla-mobilita/scioperi-nel-trasporto-aereo/voli-garantiti>

Si rimanda, inoltre, ai documenti:

Manuale di Aeroporto Parte E, Sezione 9 - Ispezione agibilità area di movimento

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 14 - Gestione del piazzale

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 15 - Gestione della Safety sul piazzale

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 17- Gestione dei pericoli derivanti dalla fauna selvatica

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 20 - Servizio di salvataggio e antincendio

Manuale di Aeroporto Parte E, Sezione 31- Traino aeromobili



5.5.13 Assistenza aeromobili con codice letterale superiore rispetto alla categoria dell'Aeroporto

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 28 - Operazioni di aeromobili con codice letterale superiore

5.5.14 Prestazione servizi di assistenza a terra ad aeromobili impiegati in attività di soccorso

I Prestatori di servizi di assistenza a terra devono erogare comunque e senza indugio i propri servizi necessari al regolare svolgimento delle operazioni degli aeromobili impiegati in operazioni di soccorso, umanitarie, antincendio, trasporto organi e, più in generale, a qualunque attività aerea svolta in situazione di grave emergenza e finalizzata alla salvezza della vita umana.

Eventuali situazioni debitorie tra Prestatore/Autoproduttore e Vettore, nonché mancate previsioni contrattuali, mezzi di pagamento non riconosciuti e tutte quelle situazioni correlate ai rapporti di carattere commerciale tra Prestatore/Autoproduttore e Vettore non possono costituire motivazione e causa di grave pregiudizio per i soccorsi.



6. SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

6.1 Premessa

Il Safety Management System aeroportuale è un approccio sistematico, esplicito e omnicomprensivo di gestione della sicurezza che coinvolge l'intero sistema aeroporto e ha come unico scopo la prevenzione di inconvenienti e incidenti aeronautici.

Partendo dall'assunto che pericoli e rischi sono intrinsecamente connessi con l'operatività e che inconvenienti e incidenti sono il risultato ultimo di una catena di difetti/errori/lacune procedurali e organizzativi, solo una gestione proattiva, basata sulla diffusione di una cultura positiva della sicurezza a tutti i livelli permette di individuare e controllare/ridurre/mitigare i rischi latenti e quindi di prevenire inconvenienti e incidenti.

Il SMS è uno strumento dinamico, che garantisce il monitoraggio delle performance di sicurezza e il loro miglioramento continuo.

È costituito da quattro (4) componenti chiave:

1. Politica e obiettivi di sicurezza
2. Identificazione degli Hazard e Safety Risk management
3. Safety assurance
4. Promozione della sicurezza

Gli Operatori sono tenuti, in particolare, a:

- a. Segnalare al Gestore gli incidenti che si verificano nel corso delle proprie attività;
- b. Rispettare le modalità e le condizioni stabilite nelle procedure di Safety e nel sistema di reporting;
- c. Attuare le azioni correttive comunicate dal Gestore.

6.2 Reporting System

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte B, Sezione 2 - Descrizione del sistema di gestione dell'aeroporto

6.3 Risk Management

Si rimanda al documento:

Manuale di Aeroporto, Parte B, Sezione 2 - Descrizione del sistema di gestione dell'aeroporto



7. CARTA DEI SERVIZI E STANDARD QUALITATIVI DI SCALO

7.1 La Carta dei Servizi

La qualità dei servizi erogati ai passeggeri presso l'aeroporto di Ancona viene gestita in accordo alle direttive previste dalla circolare ENAC GEN-06.

La misurazione del livello qualitativo dei servizi oggetto di monitoraggio avviene mediante gli indicatori di qualità conformi alle indicazioni contenute nel documento "La qualità dei servizi nel trasporto aereo - le carte dei servizi standard - linee guida".

Le rilevazioni degli indicatori sia della qualità percepita (grado di soddisfazione dei passeggeri dei servizi offerti) che della qualità erogata (tempi di attesa) vengono affidate ad una società specializzata e con capacità tecniche e organizzative tali da assicurare correttezza e trasparenza delle indagini, i cui risultati vengono pubblicati annualmente all'interno della Carta dei Servizi una volta ottenuta l'approvazione da parte di ENAC. I livelli di qualità per l'anno di riferimento della Carta dei Servizi sono definiti in base alle reali performance registrate l'anno precedente.

- La composizione del campione dovrà essere rappresentativa dell'universo di riferimento dell'aeroporto;
- Le rilevazioni dovranno essere effettuate almeno in due diversi periodi dell'anno (alta e bassa stagione), distribuendo il campione in modo proporzionale al traffico;
- I risultati ottenuti dovranno fare riferimento al totale del campione annuo sottoposto a sondaggio.

7.2 Livelli di servizio e parametri/requisiti minimi operativi di scalo

In base a quanto stabilito dalla circolare ENAC APT 19 "Regolamento di scalo per gli aeroporti", di seguito sono elencati i requisiti minimi operativi di scalo.

N.	Parametro di scalo	Metodologia	Q.tà/Tempi massimi
1	Bagagli complessivi disguidati in partenza	Numero di bagagli non imbarcati sui voli con responsabilità dello scalo	18
2	Tempo riconsegna 1° bagaglio	Tempo che intercorre dal momento del blocco dell'aeromobile all'arrivo del primo bagaglio sul nastro arrivi	27:00
3	Tempo di riconsegna ultimo bagaglio	Tempo che intercorre dal momento del blocco dell'aeromobile all'arrivo dell'ultimo bagaglio sul nastro arrivi	33:00
4	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco	Tempo che intercorre dal momento del blocco dell'aeromobile al momento in cui scende il primo passeggero	06:00
5	Tempo di attesa PRM in arrivo con prenotazione dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo che intercorre dal momento dello sbarco dell'ultimo passeggero all'arrivo del servizio di assistenza per il PRM	10:00
6	Tempo di attesa al check-in	Tempo in minuti che intercorre dal posizionamento in coda di un	17:00



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 44 di 53

		passaggero al suo arrivo davanti al banco check-in	
7	Tempo di attesa al controllo di sicurezza	Tempo in minuti che intercorre dall'inserimento in coda di un passeggero all'arrivo al varco sicurezza per il controllo della carta d'imbarco	15:00

I servizi e i parametri di scalo vengono rilevati annualmente in base alla metodologia definita dalla circolare ENAC GEN 06 e, una volta inseriti nel Regolamento, hanno carattere di obbligatorietà e sono vincolanti per tutti coloro che effettuano attività riguardanti i servizi essenziali.

I risultati dei controlli da parte del Gestore sono oggetto di confronto in sede di Comitato degli Utenti e nel caso in cui i requisiti minimi non siano stati rispettati, vengono analizzate le cause e decisi le azioni migliorative e/o correttive o, persino, la modifica delle procedure di espletamento dei servizi interessati.

7.3 Servizi oggetto di monitoraggio giornaliero

Giornale di Scalo

I servizi oggetto di monitoraggio qualitativo sono definiti nel documento ENAC "La qualità dei servizi nel trasporto aereo - le Carte dei Servizi standard - linee guida".

I predetti servizi e i relativi requisiti qualitativi minimi, una volta approvati dall' ENAC, sono acquisiti nel Regolamento di Scalo.

Al fine del monitoraggio della regolarità e qualità dei servizi aeroportuali e dell'identificazione ed implementazione di sistematiche azioni di miglioramento, la società di gestione rileva giornalmente una sintesi giornaliera delle attività aeroportuali che riporta:

- Movimenti
- Dirottamenti
- Cancellazioni
- Ritardi
- Monitoraggio riconsegna bagagli (Tempi di riconsegna)
- Segnalazioni in merito all'applicazione del Reg. (CE) 261/04 - "Diritti dei passeggeri"
- Segnalazioni in merito all'applicazione del Reg. (CE) 1107/06 - "Passenger Reduced Mobility"
- Eventi significativi

Tali dati vengono inviati via e-mail quotidianamente alla mailing list "Giornale di Scalo".

Controllo accessibilità infrastrutture aeroportuali

Giornalmente viene effettuato un controllo sull'accessibilità e la fruibilità dell'infrastruttura aeroportuale con particolare attenzione a quelle relative ai passeggeri PRM. Il controllo, effettuato da un operatore designato, interessa le seguenti infrastrutture:

- monitor voli di arrivo/partenze, monitor video informativi, e monitor banchi check-in
- campanelli di allarme e le porte dei bagni
- punti di chiamata
- porte di ingresso e/o di uscita padiglione partenze e arrivi
- livello di pulizia dei bagni e delle sale adibite al pubblico
- disponibilità dei carrelli portabagagli.



È responsabilità del gestore intervenire in caso di anomalie per i primi quattro punti o nel caso si riscontrasse la necessità di intervenire per ripristinare il decoro dei bagni e delle sale adibite al pubblico oppure per riportare i carrelli portabagagli ad un numero congruo.

7.4 Formazione del personale aeroportuale a contatto con i PRM

Così come indicato dall'Allegato 5G del Doc. 30 dell'ECAC il personale aeroportuale a contatto con i passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità è tenuto a svolgere la formazione prima dell'entrata in servizio in base a specifici moduli così definiti:

1 - Modulo 1

Questo modulo contiene il programma di formazione per il personale che, nello svolgimento del suo lavoro, pur non prestando direttamente assistenza ai PRM, può entrare in contatto con i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (ad es. personale navigante, personale addetto al check-in, alla security, ai banchi di informazione, alle biglietterie e alle attività commerciali). La sua durata non può essere inferiore a 4 ore mentre il corso di aggiornamento, da svolgere ogni 2 anni, a 2 ore. I contenuti da trattare in questo modulo sono elencati nella circolare GEN 02B Allegato 3. Questo modulo è propedeutico al Modulo 2.

2 - Modulo 2

Questo modulo contiene il programma di formazione specifico per il personale addetto all'assistenza dei PRM in aeroporto (ad es. il personale che li accompagna o che li aiuta a trasferirsi dalla propria sedia a ruote a un'altra o che li assiste nelle operazioni di imbarco/sbarco e di ritiro dei bagagli e nelle procedure di emergenza). La sua durata non può essere inferiore a 8 ore, mentre l'aggiornamento, da svolgere ogni anno, a 4 ore. I contenuti da trattare in questo modulo sono elencati nella circolare GEN 02B Allegato 3. I corsi di formazione e di aggiornamento possono prevedere, per la sola parte teorica, l'utilizzo di piattaforme di e-learning.

Il personale coinvolto nella formazione può essere suddiviso per mansioni svolte e per enti e/o società di appartenenza.

Personale a contatto diretto con il pubblico viaggiante durante le fasi di partenza e/o arrivo alle dirette dipendenze

della **società di gestione**:

- capi scalo
- addetti di scalo settore check-in/imbarco/lost&found
- addetti di scalo settore biglietteria/informazioni
- addetti di scalo settore rampa e centraggio
- addetti all'assistenza PRM

di **subappaltatori**:

- addetti servizio di security

di **enti di stato**:

- polizia di frontiera
- agenzia delle dogane
- guardia di finanza



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 46 di 53

di attività in subconcessione:

- addetti alle vendite al dettaglio degli esercizi commerciali
- addetti alle attività di bar e ristorazione
- addetti alle società di autonoleggio

La formazione a queste categorie di dipendenti sarà impartita in base alla seguente tabella:

ADDETTI	MODULO
Capi scalo	Modulo 1
Addetti di scalo settore check-in/imbarco/lost&found	
Addetti di scalo settore biglietteria/informazioni	
Addetti servizio di security	
Polizia di frontiera	
Agenzia delle dogane	
Guardia di finanza	
Addetti alle vendite al dettaglio degli esercizi commerciali	
Addetti alle attività di bar e ristorazione	
Addetti servizio di pulizia	
Addetti alle società di autonoleggio	
Addetti di scalo settore rampa e centraggio	Modulo 2
Addetti all'assistenza PRM	

La formazione è considerata obbligatoria ed è soggetta a audit annuali. La mancanza della formazione di cui al presente capitolo comporta la sospensione del TIA.

7.5 Gestione reclami

I reclami vengono gestiti così come descritto nella pagina dedicata all'Assistenza clienti del sito istituzionale all'indirizzo <https://www.ancona-airport.com/assistenza-clienti/>.

I termini e le modalità di risposta in adempimento ai requisiti ENAC e indicati nella Carta dei Servizi sono di massimo 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Nel caso in cui le segnalazioni non riguardino i servizi resi da A.I.A. spa sia in qualità di gestore che di handler, esse vengono inoltrate al soggetto aeroportuale interessato che è tenuto a garantire una risposta al passeggero/utente entro i summenzionati termini normativi.



8. SERVIZI DI ASSISTENZA IN CASI DI IRREGOLARITÀ OPERATIVE (riduzioni di capacità e contingency)

8.1 Gestione di eventi critici aeroportuali: procedura (Airport Contingency Plan)

Si rimanda ai seguenti documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 19 - Piano di Emergenza Aeroportuale

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 30 - Gestione delle comunicazioni

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 32 - Passaggio di consegne

8.2 Comitato risposta crisi: composizione, convocazione e attivazione

Si rimanda ai seguenti documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 19 - Piano di Emergenza Aeroportuale

8.3 Operazioni in presenza di limitazioni operative

Si rimanda ai seguenti documenti:

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 7 - Gestione delle informazioni aeroportuali

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 19 - Piano di Emergenza Aeroportuale

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 23 - Operazioni in bassa visibilità

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 24 - Operazioni invernali (Winter Operations)

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 25 - Operazioni in condizioni meteorologiche avverse (AWO)

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 26 - Operazioni notturne

Manuale di Aeroporto, Parte E, Sezione 27 - Protezione dei radar e altri aiuti alla navigazione



9. VERIFICHE E MISURE INTERDITTIVE

9.1 Verifica del rispetto del Regolamento di Scalo e provvedimenti interdittivi

Il Gestore, nel regolare svolgimento delle proprie funzioni e/o nell'ambito di specifici controlli a campione, effettua verifiche sul rispetto del Regolamento o di ogni altro documento collegato e espressamente richiamato.

Qualora, nell'ambito delle predette attività, rilevi comportamenti inadempienti o violazioni al contenuto del Regolamento e documenti, sopra richiamati, il Gestore Aeroportuale può intervenire nei confronti degli operatori interessati secondo una o diverse delle seguenti modalità (Art. 705 CdN):

- proporre "all'ENAC l'applicazione delle misure sanzionatorie previste per l'inosservanza delle condizioni d'uso degli aeroporti e delle disposizioni del Regolamento di scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aerei e aeroportuali";
- applicare "in casi di necessità e urgenza e salva ratifica dell'ENAC, le misure interdittive di carattere temporaneo previste dal Regolamento di scalo e dal Manuale di Aeroporto".

Le funzioni di polizia degli aerodromi sono esercitate dall'ENAC (Art. 718 CdN) anche mediante le proprie articolazioni periferiche, unitamente all'applicazione delle sanzioni e alla ratifica delle misure interdittive temporanee di cui all'articolo 705, secondo comma, lettera e-bis) ed e-ter).

Ferme restando le competenze delle forze di polizia, i soggetti pubblici operanti negli aeroporti si coordinano su impulso e sotto la supervisione di ENAC.

Al personale di ENAC autorizzato a svolgere attività ispettiva è garantito l'accesso ai mezzi, alle aree aeroportuali e alle infrastrutture, nonché alle documentazioni pertinenti alle attività connesse alla navigazione aerea.

9.2 Attività di auditing verso gli Operatori

Il Gestore espleta le funzioni di controllo di propria competenza mediante attività di audit programmate e/o attraverso singoli rilievi di violazioni degli obblighi discendenti dal Regolamento e/o dalla normativa e regolamentazione applicabile in ambito aeroportuale.

Inoltre, nell'ottica della tutela della safety delle operazioni, il Gestore effettua specifici controlli sulle attività effettuate in apron dagli operatori privati durante le operazioni di assistenza agli aeromobili.

9.2.1 Accertamento e contestazione delle infrazioni

Per poter procedere alla verifica di qualsiasi natura rispetto a quanto previsto dal Regolamento, il personale del Gestore provvede, ove necessario, a raccogliere i dati e la documentazione disponibili (data e ora, numero dei tesserini, nominativo delle persone coinvolte, società coinvolta, ambito aeroportuale, descrizione degli accadimenti e/o documentazione fotografica dell'evento); provvede quindi a relazionare al proprio superiore.

In caso di violazioni gravi, il Gestore segnala ad ENAC, proponendo l'applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti nei confronti dell'operatore o del soggetto interessato.

ENAC valuterà quanto segnalato ed informerà il Gestore e l'operatore delle determinazioni adottate.

Qualora il soggetto ritenuto responsabile rifiuti di fornire le proprie generalità, il Gestore richiede l'intervento delle Forze dell'ordine, parimenti il Gestore richiede l'intervento delle Pubbliche Autorità presenti in aeroporto ogni qualvolta si verifichi un fatto per il cui accertamento è opportuno il coinvolgimento di queste ultime.

Nel caso di accertamento diretto delle infrazioni, le figure del Gestore titolate a svolgere tale attività provvedono, quando possibile, a segnalare immediatamente l'infrazione al soggetto ritenuto responsabile. Il Gestore provvederà a contestare l'infrazione in forma scritta sulla base degli elementi raccolti dalle proprie figure incaricate e nel caso:



- riceva difesa scritta, il Gestore, qualora abbia valutato positivamente le eventuali giustificazioni addotte e/o le azioni di riparazione proposte, dispone l'archiviazione della posizione con contestuale comunicazione all'ENAC
- non riceva alcuna difesa scritta da parte del soggetto ritenuto responsabile dell'infrazione rilevata, e/o dalle Società/Enti coinvolti, il Gestore trasmette la contestazione alla Direzione Territoriale Regioni Centro per le azioni del caso.

9.3 Misure interdittive

In casi di pericolo di un grave rischio per la safety, la security o l'ambiente aeroportuale, il Gestore può, in caso di infrazione, interdire direttamente l'attività del soggetto privato per gravi motivi di necessità e urgenza, proponendo contestualmente la ratifica del provvedimento ad Enac per l'eventuale ulteriore inibizione dell'attività.

Resta comunque stabilito che può essere qualificata come "grave" qualunque violazione che avvenga nell'ambito aeroportuale air-side, indipendentemente dalla tipologia della stessa.

La gravità della violazione è stabilita in relazione alla materia disciplinata dal Regolamento; tuttavia a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono considerate gravi le violazioni:

- a) sicurezza e salute delle persone
- b) safety & security
- c) tutela ambientale
- d) regole di accesso e circolazione di persone e mezzi
- e) emergenze
- f) informazioni
- g) normativa nazionale e internazionale
- h) modalità di utilizzo delle infrastrutture

In presenza di violazioni lievi, reiterate nel tempo, si applica quanto previsto per le violazioni gravi.

9.4 Sanzioni

L'obbligo di rispettare le prescrizioni del Regolamento deve essere inteso come riferito non solo alle procedure ivi contenute ma anche a quelle in esso richiamate.

L'accertata inosservanza delle procedure, degli standard di qualità e dei parametri previsti dal Regolamento di Scalo e dalla Carta dei Servizi dell'aeroporto approvati da ENAC comporta, a carico dell'Operatore, la comminazione di sanzioni amministrative ai sensi dell'art. 1174 del C.d.N. ("Inosservanza di norme di polizia"). Il Gestore dovrà, nelle materie di propria responsabilità, segnalare ad ENAC eventuali difformità che possano avere effetti sulla sicurezza o comunque sulla regolare operatività aeroportuale.



9.5 Attività di coordinamento del Gestore (controllo sulle attività ordinarie e intervento in caso di contingency)

9.5.1 Segnalazione dei malfunzionamenti

Qualunque malfunzionamento o non conformità di impianti, attrezzature, infrastrutture, componenti hardware e software dovrà essere prontamente segnalato al Gestore - Ufficio Operativo di Scalo mediante comunicazione telefonica (+39 071 2827202) o via e-mail (ops@ancona-airport.com) senza effettuare tentativi di riparazione o di ripristino.

9.5.2 Piano di continuità operativa (Contingency Plan)

Al fine di attenuare o limitare le conseguenze derivanti da eventi naturali o connessi all'attività umana che hanno impatto negativo sulla operatività aeroportuale il Gestore è tenuto a predisporre piani di emergenza e di continuità. Il Piano di Continuità Operativa è volto a salvaguardare i servizi, le attività produttive e di assistenza garantendone la continuità di funzionamento in caso di indisponibilità temporanee anche mediante procedure alternative.

Gli scenari contemplati all'interno del presente Piano sono riferiti a indisponibilità temporanea e/o prolungata di infrastrutture, di servizi infrastrutturali essenziali, di impianti e/o apparecchiature, di personale, dei sistemi di comunicazione/reti telematiche che supportano l'attività operativa aeroportuale, oppure ad eventi meteorologico - ambientali.

9.5.3 Attivazione

Le segnalazioni di malfunzione o anomalia sono gestite dall'Ufficio Operativo di Scalo.

Qualora un problema non risultasse risolvibile a seguito di intervento di manutenzione o in caso di elevati o non determinabili tempi di ripristino, la situazione deve essere segnalata da UOS al PH Infrastrutture e Manutenzione o al PH Movimento e Terminal e, in orari di non presenza, al Caposcalo di Servizio, il quale valuterà la necessità di attivazione del Piano di Continuità Operativa e la conseguente informativa ai Responsabili interessati. I Responsabili della attivazione del Piano sono riportati nella Tabella di continuità operativa, in allegato al presente Regolamento.



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 51 di 53

10. Allegati

10.1 Verbale di accesso e inizio attività

Ancona International Airport in qualità di Gestore presso lo scalo di Ancona-Falconara e la società _____ dichiarano che:

- la società _____ svolge attività come prestatore di servizi (*indicare Tipologia/e di servizio svolta di cui all'All. A al D. Lgs 18/99*)
- la società _____ ha fornito al Gestore aeroportuale i seguenti dati, che verranno inseriti nel Registro dei Prestatori:
 - ✓ Nr. certificato di prestatore di servizi di assistenza a terra/di autorizzazione come impresa di manutenzione
 - ✓ Compagnie Aeree e dei voli serviti: _____
 - ✓ Contratti con le compagnie aeree in caso di svolgimento della sola attività di supervisione
 - ✓ Ragione sociale
 - ✓ Indirizzo e-mail di riferimento per comunicazioni
 - ✓ Tipologia/e di servizio svolta di cui all'All. A al D. Lgs 18/99
 - ✓ Nominativo ed e-mail del Responsabile di scalo
 - ✓ Nominativo del Referente Security
 - ✓ Nr del recapito di servizio
 - ✓ Nome e recapito telefonico del referente per la gestione Emergenze e di un suo alternato

La società allega:

- elenco e descrizione dei beni in uso esclusivo subconcessi e/o in comodato d'uso per lo svolgimento dei suddetti servizi.
- copia della polizza assicurativa sottoscritta con una compagnia di rilevanza nazionale a copertura dei rischi rapportati alle attività specifiche che saranno svolte sullo scalo.
- elenco del personale che opera presso lo scalo. Per ogni dipendente: cognome e nome; data di nascita; luogo di nascita; n. badge e scadenza.
- elenco, completo dei mezzi/attrezzature che saranno utilizzati nello svolgimento delle attività. Per ogni mezzo: descrizione mezzo; modello; numero telaio; numero serie; numero targa (se il mezzo è targato) e copia delle Assicurazioni sottoscritte.

La società dichiara:

- di aver ricevuto, letto, sottoscritto per accettazione, diffuso nell'ambito della propria organizzazione e aver accertato la comprensione da parte dei propri dipendenti del Regolamento di Scalo.
- di aver ricevuto adeguata informativa sulle misure di sicurezza (safety e security) adottate presso l'aeroporto;
- di aver attuato tutti gli adempimenti necessari all'ottenimento dei permessi di accesso per persone e mezzi previsti nei relativi paragrafi del presente Regolamento;
- che il verbale di accesso non avrà validità in caso di risoluzione del contratto con il Gestore e/o revoca o decadenza del certificato di idoneità (o dell'autorizzazione nel caso dell'Autoprodotto) rilasciato da ENAC;

di impegnarsi a comunicare tempestivamente al Gestore ogni successiva variazione intervenuta relativamente ai voli serviti, al personale impiegato, ai nominativi dei responsabili, ai mezzi e macchinari introdotti/usciti dallo scalo ed alle assicurazioni.

Ancona International Airport garantisce tramite adeguata informativa e opportuni aggiornamenti del Regolamento di Scalo adeguata informativa relativamente alle misure di Sicurezza, Safety e Security adottate presso lo scalo di Ancona

Data: _____

Firma del Gestore:

Firma del Prestatore:

Per ogni dipendente: cognome e nome; data di nascita; luogo di nascita; n. badge e scadenza.

Per ogni mezzo: descrizione mezzo; modello; numero telaio; numero serie; numero targa (se il mezzo è targato) e copia delle Assicurazioni sottoscritte.



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 52 di 53

10.2 Tabella di continuità operativa

Responsabile da contattare	Categorie di scenario	Cause
Maintenance Manager Operational Services Manager VVF Polizia di Frontiera PSA	INACCESSIBILITA' ALLE INFRASTRUTTURE TERMINAL E AIRSIDE	a. Crolli b. Allagamenti interni c. Contaminazioni
Maintenance Manager Operational Services Manager Security Manager VVF Polizia di Frontiera	INTERRUZIONE SERVIZI INFRASTRUTTURALI ESSENZIALI	a. Interruzione erogazione acqua: ristorazione, igiene, antincendio. b. Interruzione erogazione gas: riscaldamento. c. Interruzione erogazione energia elettrica (interno-esterno): computer, illuminazione, telefoni e mezzi di comunicazione, apparati. d. Razionamento/indisponibilità combustibili: riscaldamento, trasporto
Maintenance Manager Operational Services Manager Security Manager VVF Polizia di Frontiera	DANNEGGIAMENTO/INDISPONIBILITA' SISTEMI INFORMATICI	a. Hardware, cavi, infiltrazioni e incendi, caduta condizionamento, interruzione energia, ecc
Operational Services Manager	INDISPONIBILITA' DI PERSONALE	a. Pandemie b. (agitazioni sindacali)
Maintenance Manager Operational Services Manager Security Manager Polizia di Frontiera	INTERRUZIONE DEL FUNZIONAMENTO DI IMPIANTI e/o APPARECCHIATURE	a. Computer (linee nostre o esterne) + apparecchiature collegate (stampanti ecc) b. FIDS c. Nastri accettazione bagagli d. Smistamento bagagli e. Lettori badie f. Cancelli/sbarre varchi g. Nastri riconsegna bagagli h. Aria condizionata: persone, apparati sensibili i. Impianti di raffreddamento: stoccaggio merci, cibi, raffreddamento apparecchiature



REGOLAMENTO DI SCALO

Edizione 3 del 25 novembre 2024

Rev. 0

Pagina 53 di 53

Maintenance Manager Operational Services Manager Security Manager Polizia di Frontiera	INTERRUZIONE e/o DISFUNZIONE DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE	Guasti/mancanza energia elettrica: a. Radio b. Telefono, fax Telecamere a circuito chiuso, ecc.
Maintenance Manager Operational Services Manager Direttore ENAC Direttore ENAV Safety Manager Vettore Sala Crisi ENAC	INAGIBILITA' PISTA DI VOLO	a. Danneggiamento b. Eventi atmosferici c. a/m incidentato

